



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

24 avril 2026

Dans un paysage de l'épargne de plus en plus digitalisé, l'AMF souligne l'importance de la qualité de l'information fournie aux épargnants lors du parcours investisseur

Dans le cadre de ses contrôles SPOT, l'Autorité des marchés financiers a examiné le parcours client digitalisé de 4 établissements ayant le statut de prestataire de services d'investissement, depuis la présentation des informations générales accessibles sur les sites internet jusqu'à la passation d'ordres. Dans la perspective d'un développement des offres en ligne et sur application, elle encourage les professionnels à renforcer leurs pratiques et dispositifs pour une meilleure protection des investisseurs.

Dans un paysage de l'épargne en plein bouleversement avec la montée en puissance de solutions numériques, l'information portée à la connaissance des particuliers tout au long de leur parcours d'investissement est essentielle pour permettre leur protection. Cette information doit être apportée avec le même degré d'exigence et de qualité, que le client soit seul face à un site internet ou une application ou face à un conseiller en agence. Pour s'en assurer, l'Autorité des marchés financiers avait inscrit les parcours digitalisés proposés à des clients non professionnels dans ses priorités de supervision pour l'année 2025.

Dans le cadre de ses contrôles SPOT (Supervision des Pratiques Opérationnelle et Thématique), l'AMF a donc examiné les pratiques de quatre établissements distincts, agréés pour fournir des services d'investissement. Les trois premiers s'appuient sur un réseau. Le quatrième présente une offre 100 % en ligne. Pour chacun d'entre eux, sur la période du 1er janvier 2023 au 31 mai 2025, l'Autorité a examiné l'ensemble du parcours digitalisé, depuis la

présentation des informations générales accessibles sur les sites internet et les espaces clients jusqu'au passage d'ordres.

Elle a ainsi passé en revue les modalités de recueil des informations nécessaires lors de l'entrée en relation, à l'ouverture d'un compte-titres ordinaire ou d'un plan d'épargne en actions. Elle a exploré le déroulé du questionnaire client prévu par la réglementation européenne sur les marchés d'instruments financiers, qui permet de mieux connaître l'investisseur, d'évaluer ses connaissances et son expérience en matière financière. Enfin, elle a analysé l'impact de ces dispositifs sur la détermination du profil de l'investisseur et, par conséquent, sur la protection des clients.

Dans un document de synthèse, l'AMF publie les enseignements de ses contrôles. À ce jour, les offres restent assez hétérogènes d'un établissement à l'autre : pour deux des établissements contrôlés, l'ouverture d'un compte-titres ou d'un PEA n'est pas possible directement en ligne, le parcours digitalisé restant centré sur la passation d'ordres tandis que l'entrée en relation et la collecte initiale des informations clients se font en agence. Pour un autre, l'AMF a observé une montée en charge progressive des ouvertures de comptes sur instruments financiers en ligne, sans que celles-ci ne représentent encore la majorité des ouvertures de comptes. Seul un établissement propose l'ensemble du parcours en ligne.

L'AMF a relevé plusieurs zones de fragilité à l'occasion de ses contrôles. Elle encourage les professionnels qui souhaitent développer leur offre de services d'investissement en ligne ou via application à être particulièrement vigilants sur quatre axes :

- offrir une information complète et lisible aux clients : parmi les prestataires contrôlés, l'AMF a observé que certaines informations essentielles, par exemple sur la nature des services proposés en ligne, étaient présentées de manière incomplète ou peu lisible. Par ailleurs, l'utilisation de questionnaires clients couvrant l'ensemble des services d'investissement alors que seul le service de réception-transmission d'ordres est proposé en ligne peut créer de la confusion sur la nature du service rendu ;
- renforcer la robustesse des questionnaires clients : les dispositifs d'évaluation du profil des investisseurs présentent une hétérogénéité marquée. Certaines pratiques de recueil d'informations, comme par exemple un faible nombre de questions sur les produits complexes proposés ou une granularité insuffisante des questions, apparaissent de nature à limiter la fiabilité du processus d'évaluation du caractère approprié des produits financiers envisagés au profil de l'investisseur. De plus, l'AMF a constaté dans certains cas, en l'absence d'encadrement suffisant, que les clients pouvaient modifier librement et fréquemment les questionnaires, ce qui fragilise leur protection ;

- améliorer l'efficacité des avertissements : les messages d'alerte en cas de produits inappropriés sont parfois ambigus. Dans certains cas, leur rédaction peut conduire à minimiser la portée de l'avertissement, au risque de nuire à leur compréhension par le client ;
- adapter les dispositifs de contrôle : pour les établissements du panel, les contrôles internes intègrent encore insuffisamment les spécificités des parcours digitalisés, alors même que l'autonomie dont bénéficie le client en ligne constitue une zone de risque importante.

La protection des investisseurs est au cœur des missions du régulateur, qui en a également fait une de ses priorités stratégiques. La numérisation des services financiers ainsi que la distanciation physique entre le conseiller et le client qui en découle ne doivent pas être synonymes d'une dégradation de l'information apportée aux investisseurs ou des processus de collecte des informations nécessaires à la détermination de leur profil.

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/fr> URL = [https://www.amf-france.org/fr]

CONTACT PRESSE


— Direction de la communication

+33 (0)1 53 45 60 25
media@amf-france.org

En savoir plus

📄 Synthèse des contrôles SPOT sur le parcours client digitalisé

SUR LE MÊME THÈME

 S'abonner à nos alertes et flux RSS



CONTRÔLE SPOT

SUPERVISION

24 avril 2026

Synthèse des contrôles SPOT sur le parcours client digitalisé



MISE EN GARDE

PROTECTION DE L'ÉPARGNE

22 avril 2026

Crypto-actifs : l'Autorité des marchés financiers met en garde le public contre les activités de plusieurs acteurs non autorisés



MISE EN GARDE

PROTECTION DE L'ÉPARGNE

21 avril 2026

L'AMF et l'ACPR mettent en garde le public contre plusieurs acteurs proposant en France des investissements sur le marché des devises non régulé (Forex) et sur des produits...



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