

OBSERVATOIRE UFF-IFOP DE LA CLIENTELE PATRIMONIALE

Point 2



Sommaire

- Pourquoi un Observatoire de la Clientèle Patrimoniale ?

Nicolas Schimel

- Principaux Résultats

Marie Laurence Guéna

- Conclusions

Pourquoi avons-nous lancé cet Observatoire ?

- Pour accompagner notre réflexion sur le risque post-crise et mieux identifier les attentes de notre clientèle et leurs évolutions
 - Suivre l'attitude des Français patrimoniaux vis-à-vis du risque,
 - Mesurer leur perception du risque des produits financiers,
 - Comprendre la nature et la profondeur des ruptures induites par la crise.
- Pour valider et optimiser notre offre Gestion Pilotée et Suivi

Pourquoi avons-nous lancé cet Observatoire ?

- **Approfondir certains thèmes et en explorer de nouveaux ; soit, en septembre 2010 :**
 - La relation au conseiller,
 - L'impact de la crise (comportements de placement, fidélité).
 - L'attractivité des investissements verts.

Point sur l'offre GPS

- Une offre qui s'est complétée avec UFF Gestion Flexible 0-100
- Le Comité d'Echanges Stratégiques a trouvé son rythme de croisière et remplit bien son rôle
- Une communication client régulière, ouverte et personnalisée
- Les résultats .

Les résultats

En termes de collecte

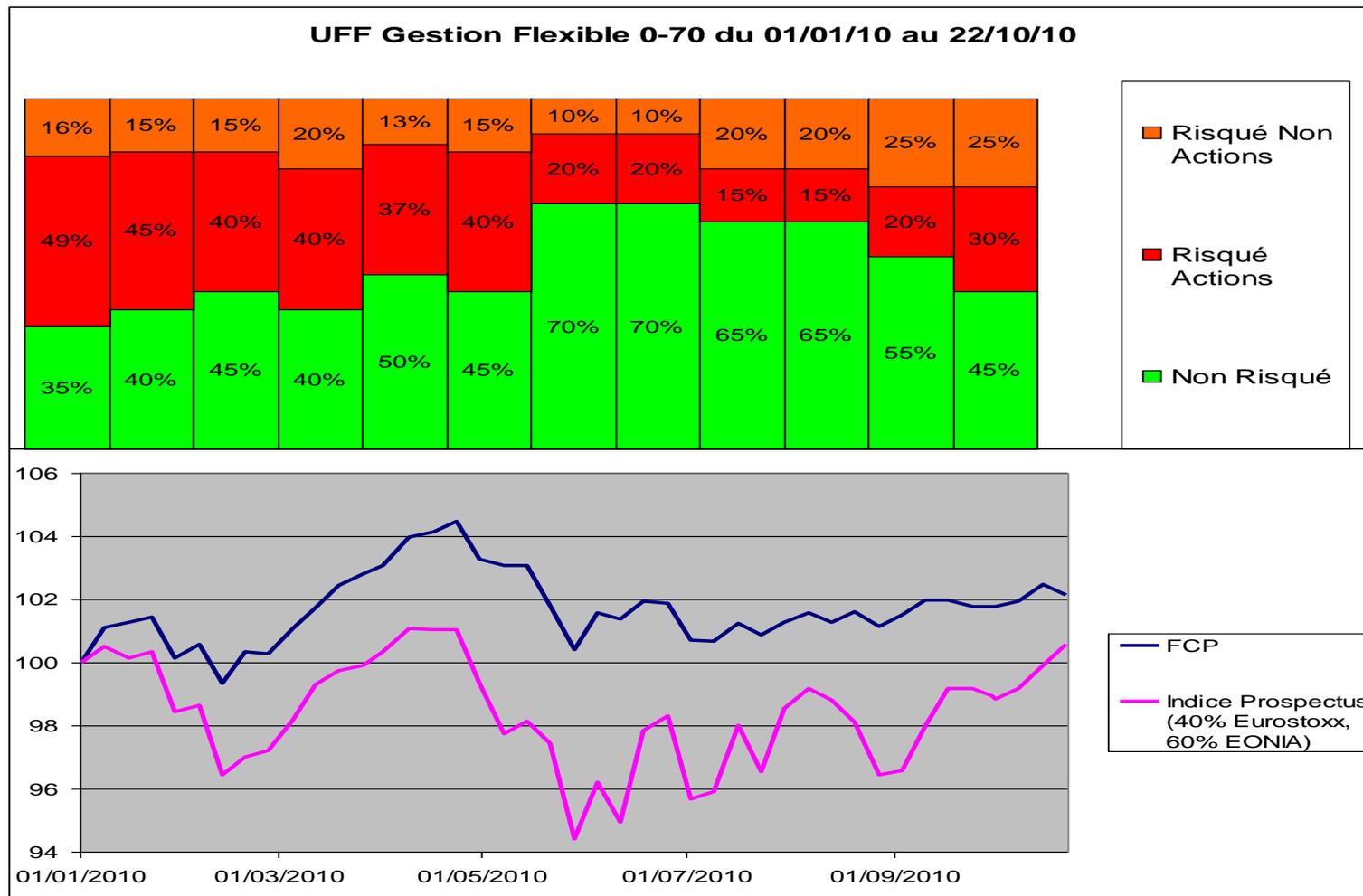
UFF Gestion Flexible 0-70 : 75 millions d'euros (après 11 mois de commercialisation)

UFF Gestion Flexible 0-30 : 5 millions d'euros (après 11 mois de commercialisation)

UFF Gestion Flexible 0-100 : 16 millions d'euros (après 7 mois de commercialisation)

- ▶ Soit ~ 100 millions d'euros collectés depuis leur lancement.

En termes de flexibilité et de performance





► SOMMAIRE

- 1. Un impact de la crise sur les comportements d'investissement qui s'inscrit dans la durée**
- 2. Un positionnement vis-à-vis du risque inchangé**
- 3. Un besoin d'accompagnement croissant, favorable aux conseillers spécialisés**
- 4. Les investissements verts : un intérêt significatif sous réserve d'un rendement équivalent**



Méthodologie

- La première enquête a été réalisée en novembre 2009 via une approche duale, qualitative et quantitative.
- L'approche quantitative a été reconduite pour la seconde fois en septembre 2010. Les interviews ont été réalisées par **téléphone**, du **31 août au 7 septembre 2010**.
- **300 Français patrimoniaux** ont été interrogés :
 - Détenant des valeurs mobilières ou de l'assurance vie,
 - Ayant un niveau de **patrimoine financier hors immobilier de plus de 30 000 €** et, pour ceux détenant un patrimoine compris entre 30 000 et 75 000 €, une intention de réaliser un placement financier dans les 2 ans.
 - Ces personnes ont été interrogées à partir d'un fichier représentatif de la population française
- Sur la base de ces critères, cette population représente **11% des Français**, soit environ **5,5 millions d'individus**.
- **150 clients UFF** ont également été interrogés mais ne font pas partie du spectre restitué.



► SOMMAIRE

1

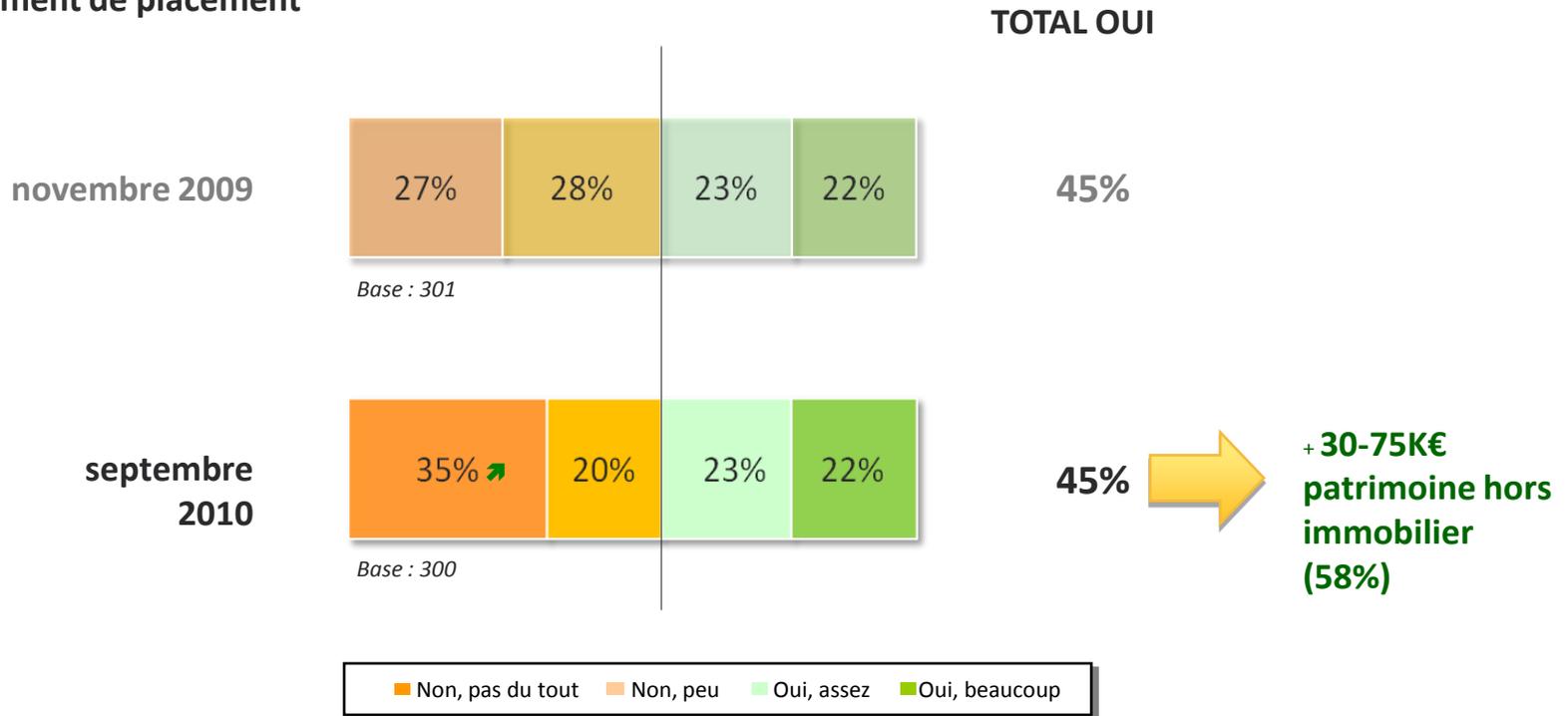
Un impact de la crise sur les comportements d'investissement qui s'inscrit dans la durée



La crise financière a changé durablement les comportements de placement des Français patrimoniaux

Q23. Diriez-vous qu'au cours des 12 derniers mois, la crise financière a modifié vos comportements de placements ?

Impact de la crise financière sur leur comportement de placement





L'ancrage dans le changement : pourquoi ?

- **Confiance dans les banques non retrouvée.**
 - **48%** des Français n'ont pas une bonne image « des banques »*
 - Seulement **18%** des Français pensent que les banques ont tiré les conséquences de la crise et ont adopté des comportements moins risqués**
- **Sentiment d'être encore en crise et incertitudes croissantes...**
 - 54% des Français ont le sentiment d'être encore en pleine crise économique**
 - Précarité accru de l'emploi, financement des retraites, de la santé, évolution des marchés financiers...
- **...mais aussi, crainte d'une nouvelle crise.**
 - **87%** des Français pensent qu'il y a une forte probabilité qu'une nouvelle crise économique et financière se produise**
- **Anticipation d'une situation financière moins favorable :**
 - Baisse du patrimoine financier, réductions de niches fiscales et crainte de la hausse d'impôts, augmentation salariale limitée.

* étude Ifop pour FBF, juin 2010/ ** étude ifop pour l'Humanité, août 2010



Les patrimoniaux se montrent un peu plus pessimistes qu'en 2009 quant à l'évolution de leur capacité d'épargne dans les 12 prochains mois

- Q6. De manière générale, diriez-vous que votre capacité d'épargne et de placements au cours des 12 derniers mois a progressé, est restée équivalente ou a diminué ?
- Q7. Et pensez-vous que votre capacité d'épargne et de placements dans les 12 prochains mois va progresser, rester équivalente ou diminuer ?

Evolution au cours des 12 derniers mois

Evolution envisagée dans les 12 prochains mois

Evolution au cours des 12 derniers mois

Evolution envisagée dans les 12 prochains mois

novembre 2009

Base : 300

septembre 2010

Base : 301

Solde

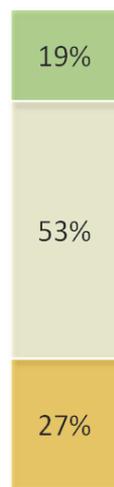
(progresser –diminuer)

-30

-8

-24

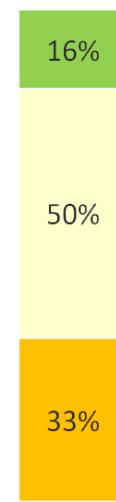
-17



Progresser

Rester équivalente

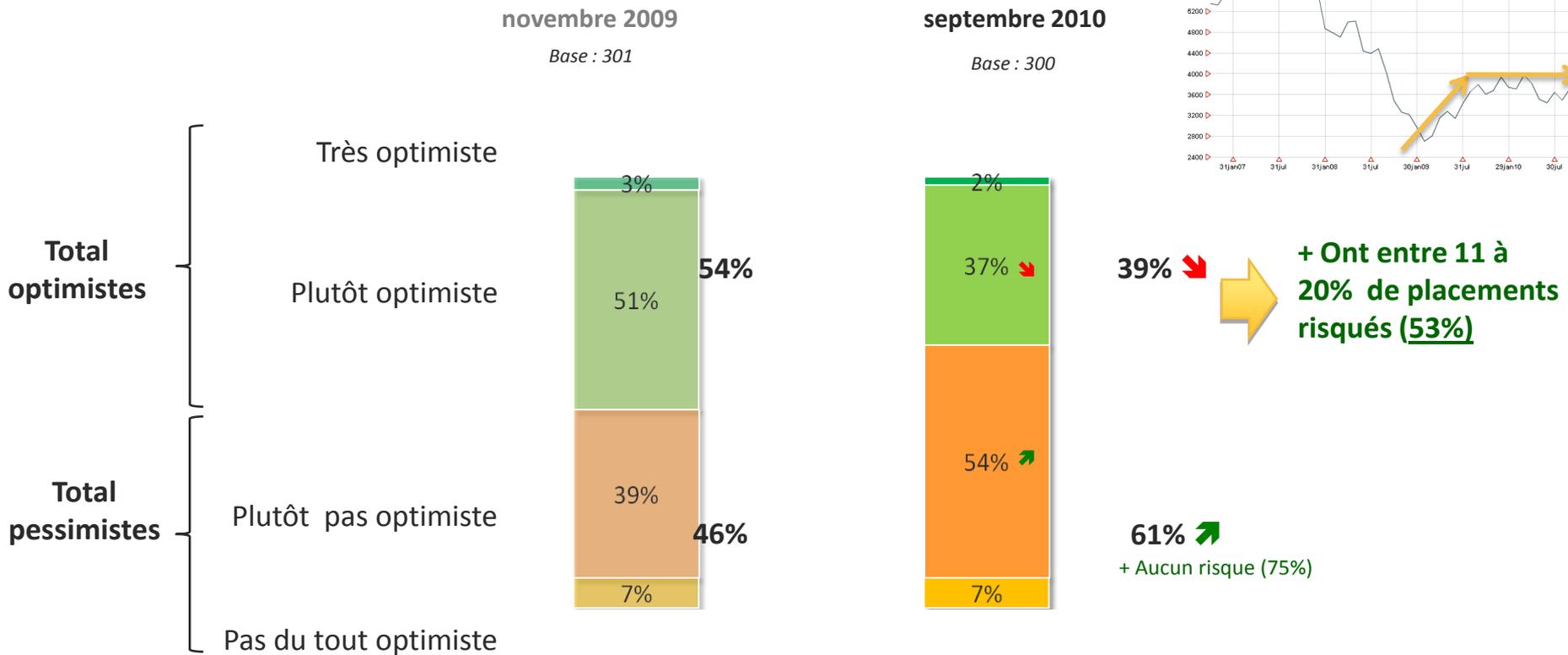
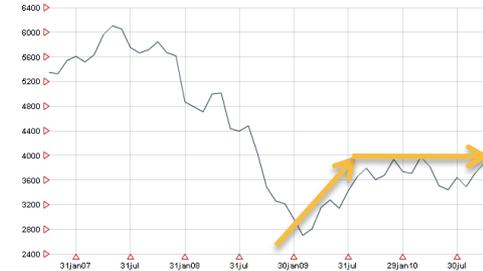
Diminuer





Une vraie rupture quant à l'appréhension des marchés financiers

Q22. Concernant l'évolution des marchés financiers dans les 6 prochains mois, diriez-vous que vous êtes très optimiste, plutôt optimiste, plutôt pessimiste ou très pessimiste.

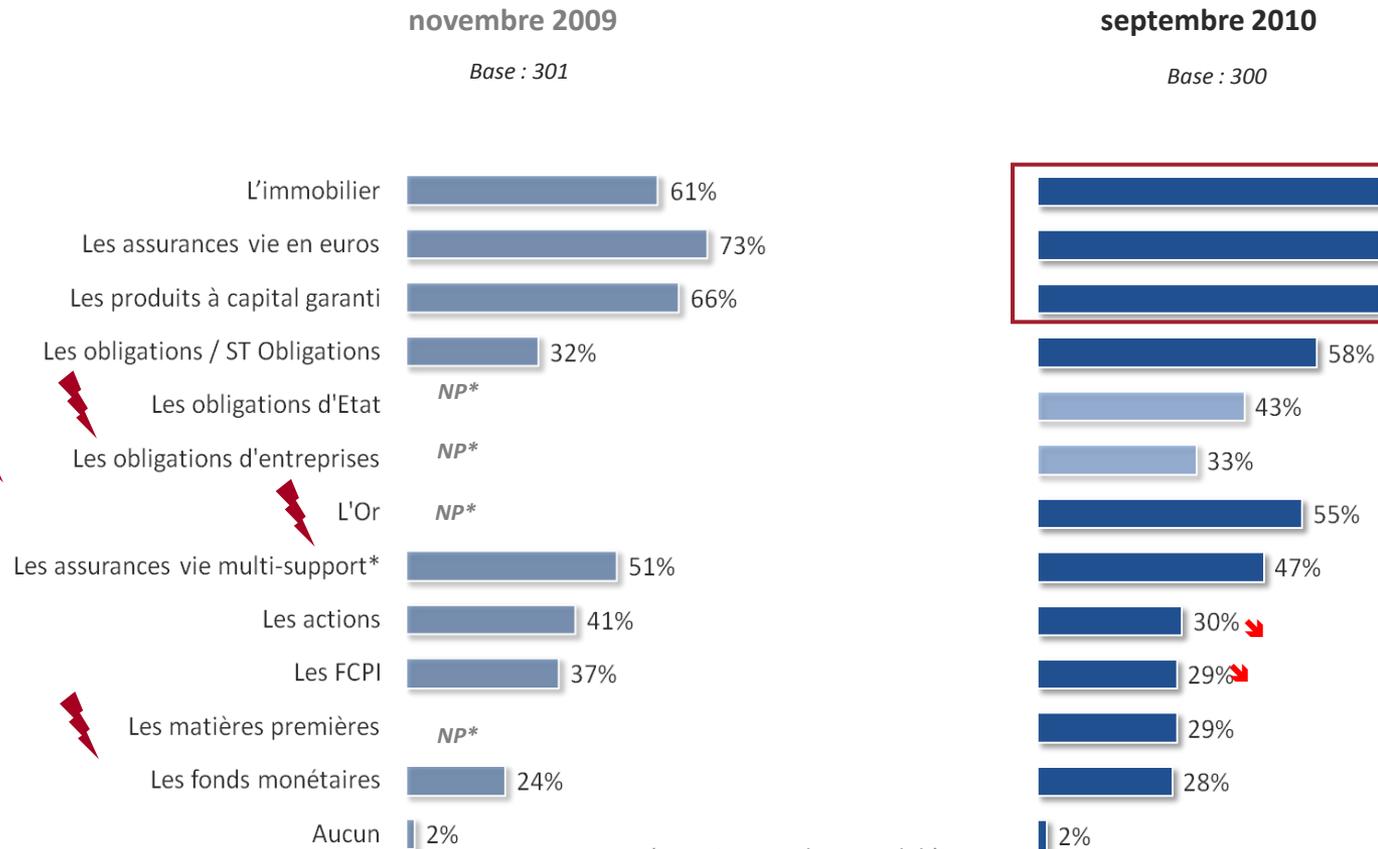




Dans ce contexte, les placements perçus à faible risque restent privilégiés

Q21. Avez-vous le sentiment que c'est le bon moment pour investir dans ?

Sentiment que c'est le bon moment d'investir dans...



*investis en valeurs mobilières

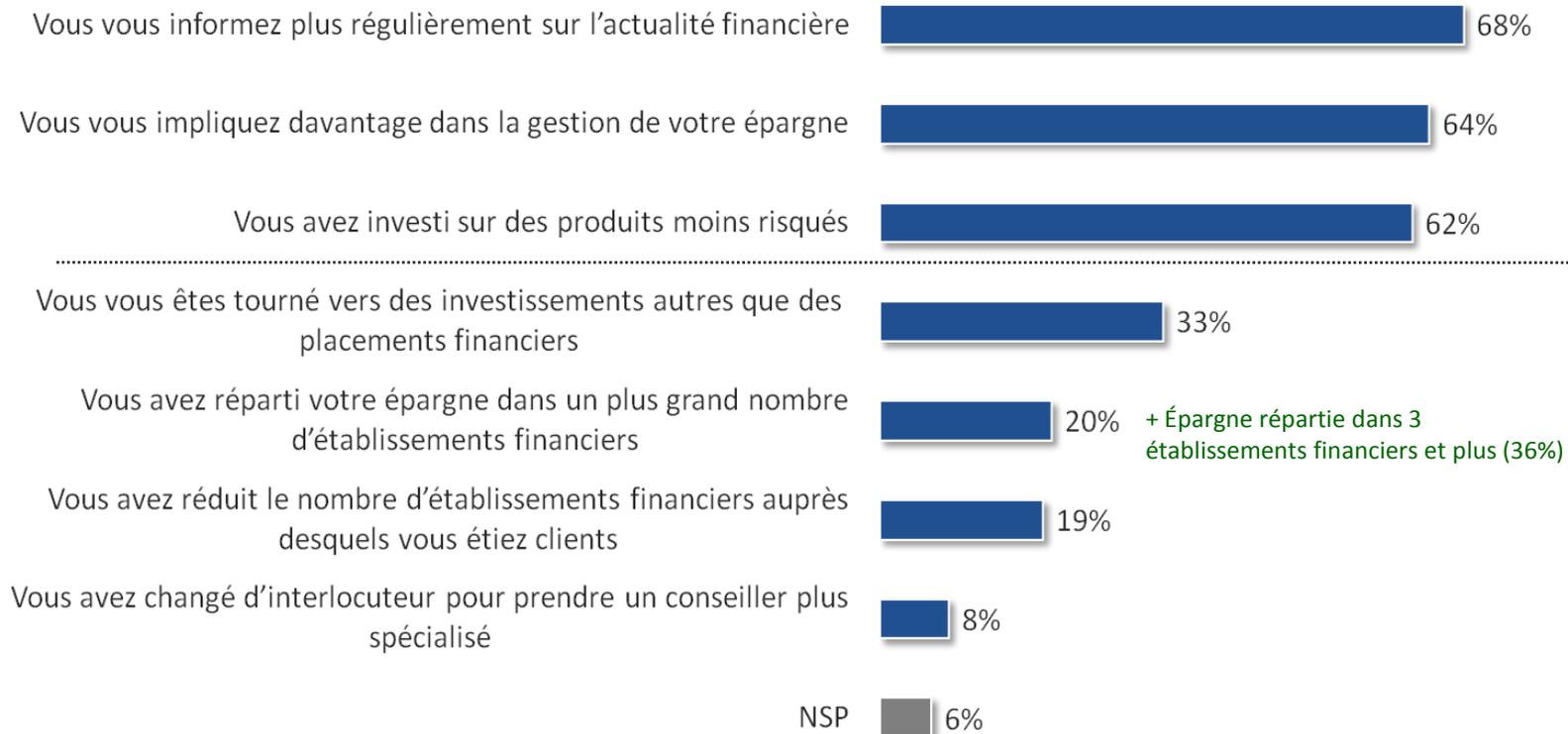
NP : Non posé en 2009



Des modifications de comportements passant avant tout par une plus grande proactivité

Q37. De quelle façon la crise financière a-t-elle modifié vos comportements de placements ? Base : déclarent avoir modifié leurs comportements de placements = 194

septembre 2010



- **Impact durable** de la crise sur les comportements de placement des patrimoniaux.
- **Montée du pessimisme** quant à l'évolution des marchés financiers dans les 6 prochains mois.
- Perception d'une évolution décevante de leur capacité d'épargne ce qui incite, contexte aidant, **à faire preuve d'une prudence accrue.**
- **Préférence pour les placements perçus comme à faible risque**, ce qui conduit à un attrait affaibli pour les actions.
- **Implication grandissante des patrimoniaux** dans la gestion de leur épargne.

Des résultats en ligne avec ce que l'on a constaté à l'UFF

- Nos clients ont **priviliégié les placements en capital à l'épargne**
- Une grande **appétence pour l'immobilier** sous toutes ses formes
- Succès des **produits de contexte** et des **gestions flexibles**
- Un retour très mesuré vers les produits actions.



► SOMMAIRE

2

**Un positionnement
vis-à-vis du risque inchangé**



Stabilité en termes d'ouverture au risque par rapport à 2009 : 4 patrimoniaux sur 10 acceptent de prendre des risques

Q15. Parmi les propositions suivantes, quelle est celle qui correspond le mieux à votre profil d'investisseur ?

Leur profil d'investisseur

novembre 2009

septembre 2010

Base : 301

Base : 300

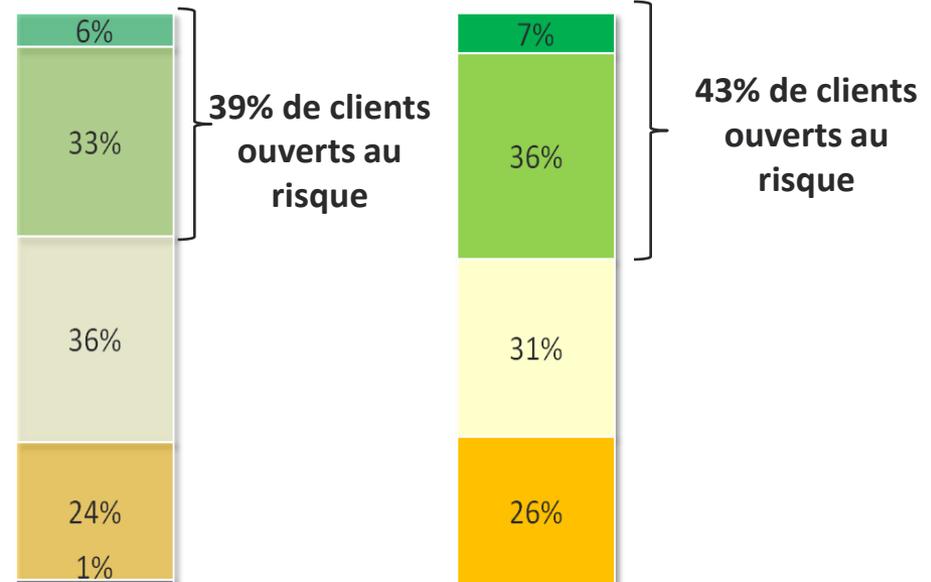
Vous acceptez de prendre des risques forts en capital et vous recherchez, en contrepartie, un rendement important

Vous acceptez de prendre des risques modérés en capital et vous recherchez, en contrepartie, un rendement moyen

Vous n'acceptez que de faibles risques en capital et vous vous satisfaites, en contrepartie, d'un rendement modéré

Vous n'acceptez aucun risque en capital et vous vous satisfaites, en contrepartie, d'un rendement faible

NSP



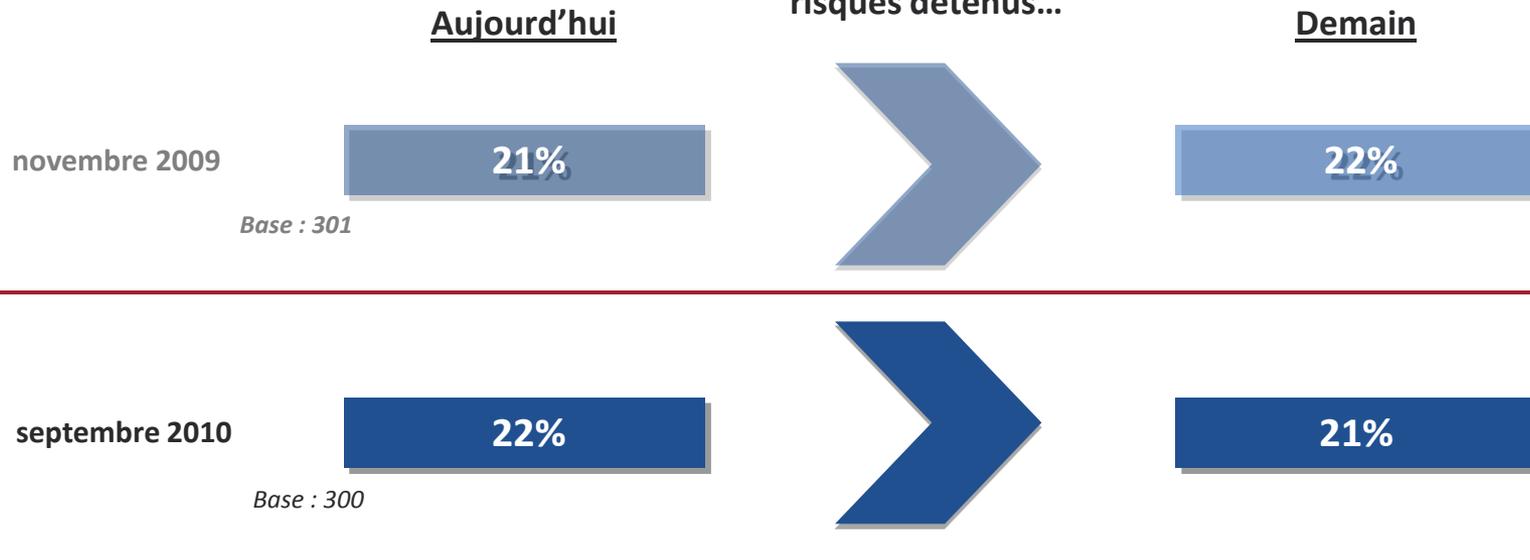


L'atteinte d'un niveau de risque plancher dans les portefeuilles ?

Q18 . Aujourd'hui, quelle proportion de placements risqués détenez-vous dans votre portefeuille financier (approximativement) ?

Q19 . Et quelle serait la proportion maximale de placements risqués que vous accepteriez demain dans votre portefeuille financier (approximativement) ?

Proportion de placements risqués détenus...

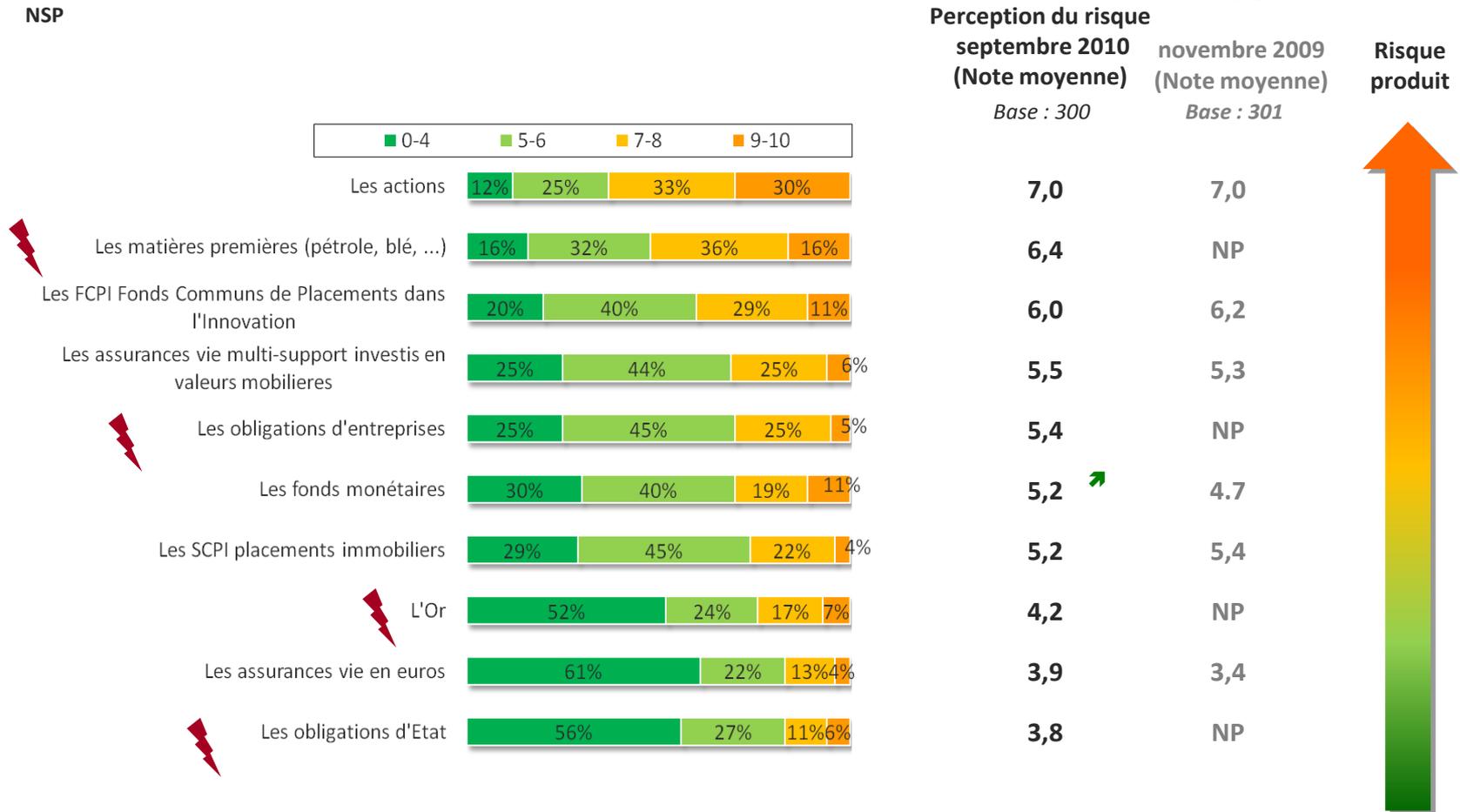


Notons que les Français sont plus réticents à risquer leur épargne que leurs voisins Européens, les Britanniques étant les plus téméraires.



Selon les patrimoniaux, tous les produits sont porteurs de risque

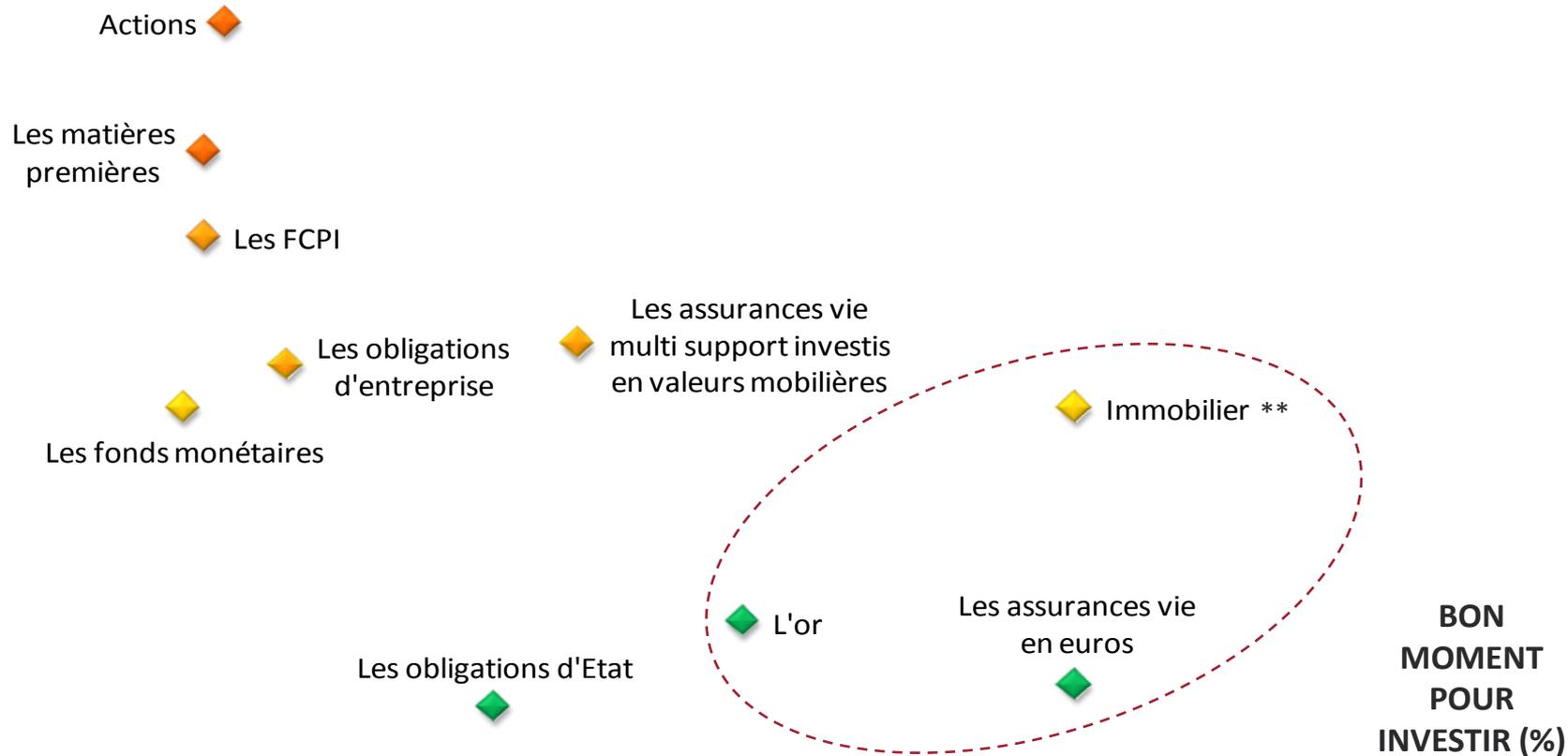
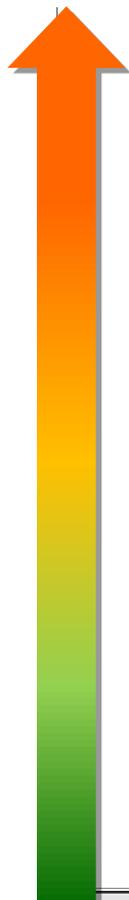
Q17. Pour chacun des produits financiers suivants, veuillez noter le risque qu'ils représentent selon vous sur une échelle de 0 à 10. La note 10 signifie que selon vous ce produit est très risqué et la note 0 qu'il n'est pas du tout risqué. Les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement. **Résultats hors NSP**





Opportunité d'investir dans les produits financiers vs. niveau de risque perçu

RISQUE PERCU
Note moyenne /10



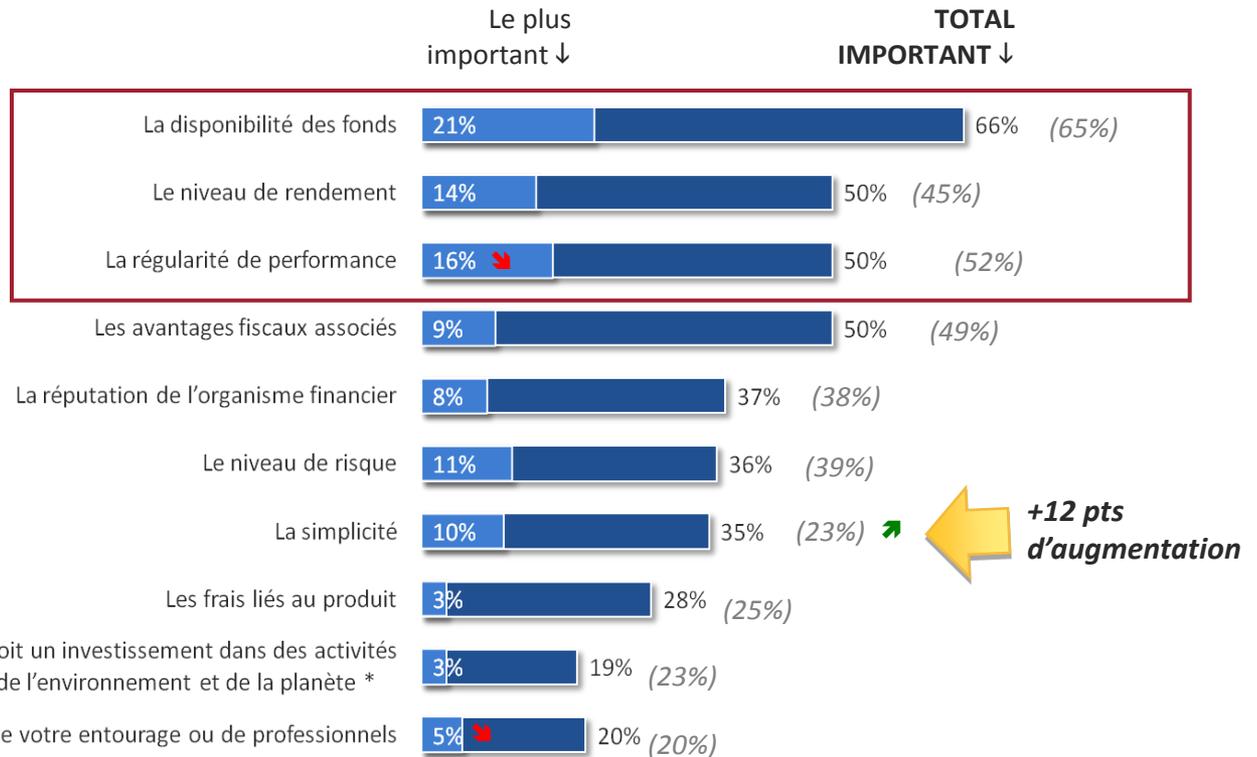


Disponibilité des fonds, niveau de rendement & régularité de performance : critères clés

Q16. Différents critères entrent en jeu dans le choix d'un investissement. Parmi ceux que je vais vous citer, dites moi quel est pour vous celui qui est le plus important ? Quels sont les 3 autres plus importants parmi ceux qui restent ?

septembre 2010

Base : 300



Attention, la question est différente de la vague de novembre 2009



* Le fait que ce soit un investissement responsable (libellé posé en 2009)

- Avec l'objectif de détenir un peu plus de 20% de produits risqués en portefeuille, les patrimoniaux restent modérés vis-à-vis de la prise de « risque » en matière d'investissement.

- Leur appréhension du risque des différents produits de placement est très proche de celle observée l'an passé.

- Les principaux critères de choix lors d'un investissement sont toujours la **disponibilité des fonds**, le **niveau de rendement** et la **régularité de performance**, ce qui traduit un certain paradoxe au regard des produits plébiscités : assurance vie en euros et immobilier.

- En très nette progression (+ 12 pts), l'attente de **simplicité des produits proposés**, une façon de se rassurer face à la complexité des produits et à la méfiance vis-à-vis des banques.

Des spécificités notables au sein de la clientèle UFF

- Un profil plus ouvert au risque : 52% de nos clients sont ouverts au risque versus 43% pour les patrimoniaux
 - dans leur allocation d'actifs actuelle (28% versus 22%)
 - et future (25% versus 21%)
- Une approche plus patrimoniale des placements
 - Le critère n° 1 de choix est la fiscalité des produits
- Nos clients et les patrimoniaux se joignent sur un point notable dans les critères de choix d'un produit : « les frais liés aux produits » vient en huitième position.



► SOMMAIRE

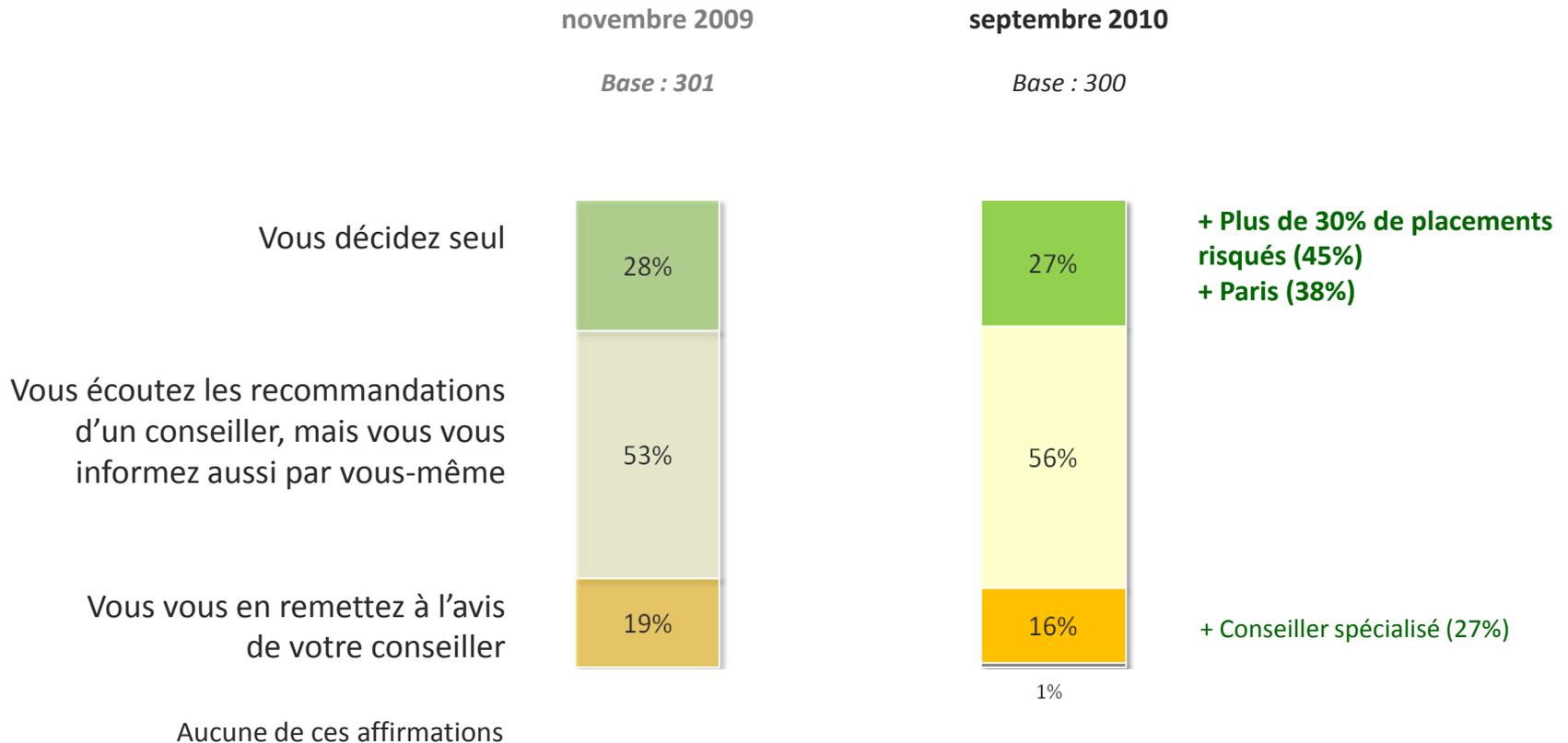
3

**Un besoin d'accompagnement croissant,
favorable aux conseillers spécialisés**



Le conseiller reste une référence incontournable dans le choix des produits financiers

Q8. Lorsque vous souhaitez souscrire des produits financiers, diriez-vous que :





Une attractivité grandissante pour les conseillers spécialisés et une moindre revendication d'autonomie

Q9. Et quel est votre interlocuteur principal, lorsque vous souhaitez souscrire des produits financiers ? Et dans le futur ?

Aujourd'hui

Demain

novembre 2009

septembre 2010

novembre 2009

septembre 2010

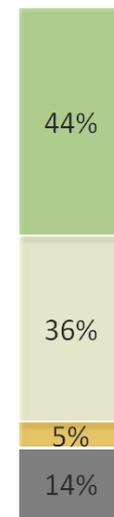
Base : 301

Base : 300

Base : 301

Base : 300

Un conseiller spécialisé
indépendant ou
bancaire



34%
conseiller
bancaire
spécialisé
+
17% CGPI

Autres*

Aucun

* Autres : Entourage, agent d'assurance, une autre personne, notaire



La défiance à l'égard du conseiller généraliste reste élevée alors que l'image du conseiller spécialisé s'améliore

Q11. Aujourd'hui, avez-vous le sentiment que votre [...] sert au mieux ?

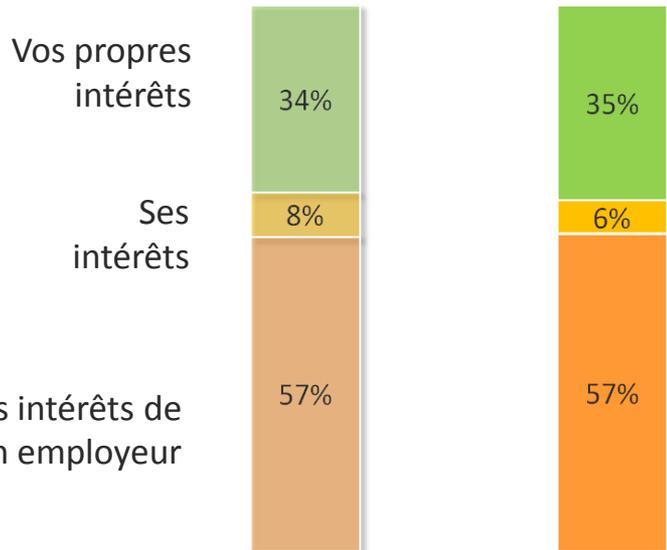
LE CONSEILLER BANCAIRE GENERALISTE

novembre 2009

septembre 2010

Base : 183

Base : 167



(NSP : 2%)

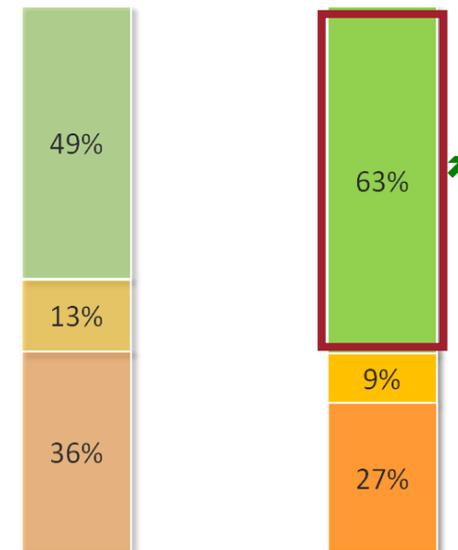
UN CONSEILLER SPECIALISE INDEPENDANT OU BANCAIRE

novembre 2009

septembre 2010

Base : 80

Base : 79



(NSP : 1%)



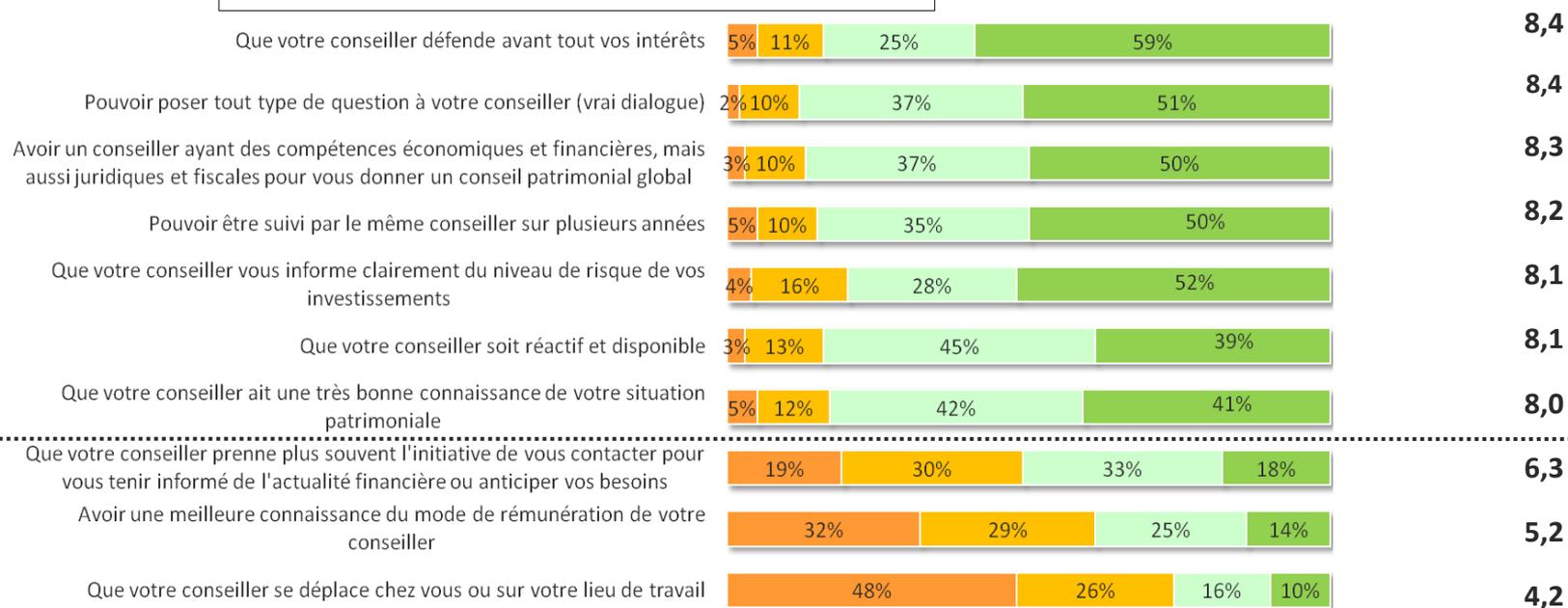


Des attentes avant tout tournées vers une relation privilégiée, axées sur l'intérêt du client

Q35. Je vais vous lire différentes attentes exprimées par certains clients à l'égard de leurs relations avec leur conseiller. Pour chacune d'elles, vous me donnerez une note sur 10 selon l'importance que vous y accordez. 10 signifie que cela est très important pour vous et 0 que ce n'est pas du tout important, les notes intermédiaires vous permettant de nuancer votre jugement. Base : 300

septembre 2010

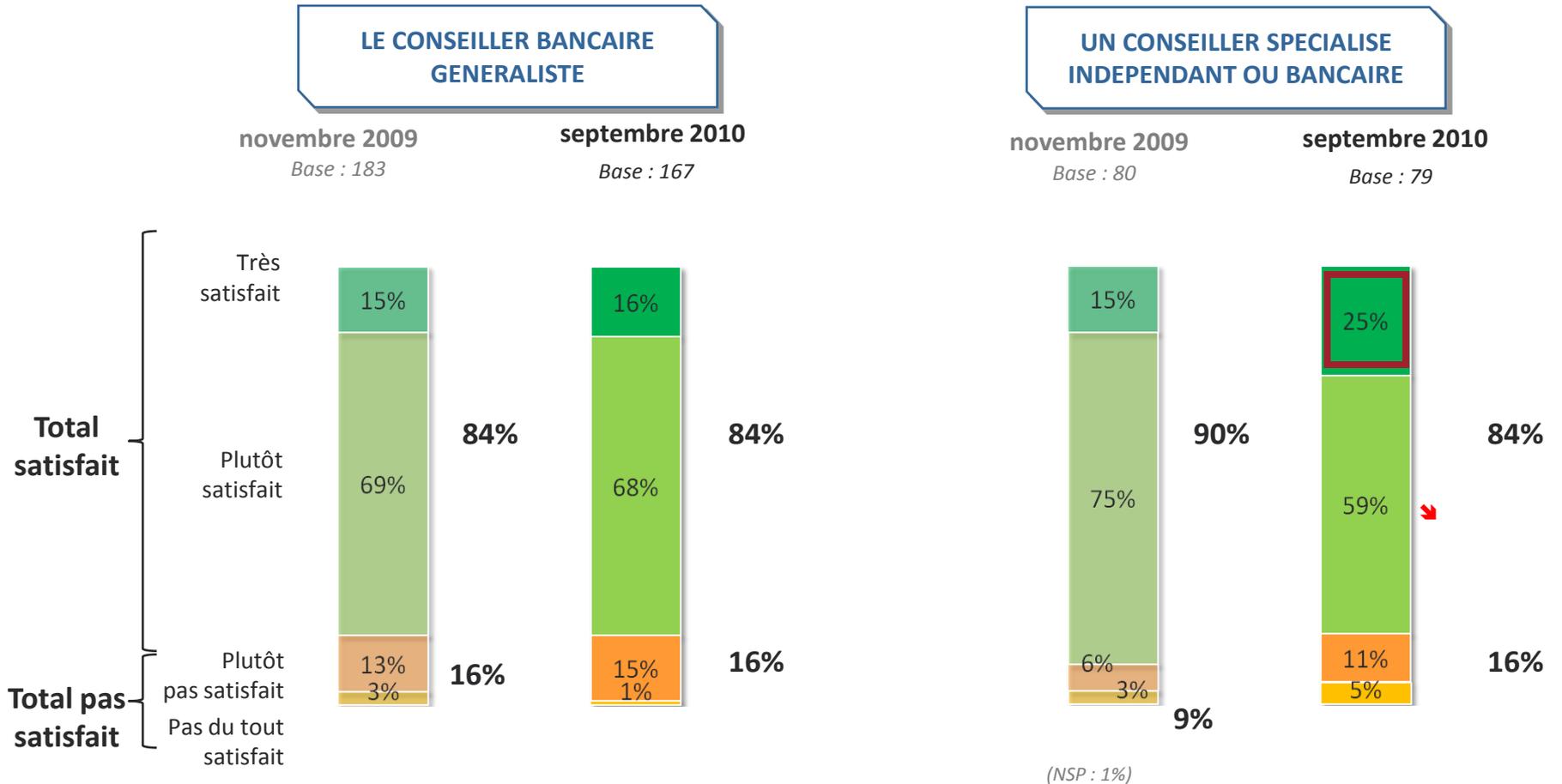
Note
moyenne





Des niveaux de satisfaction plus contrastés vis-à-vis du conseiller spécialisé, traduisant des exigences croissantes

Q10. Diriez-vous que vous êtes très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait de votre [...] pour la gestion de vos produits financiers ?





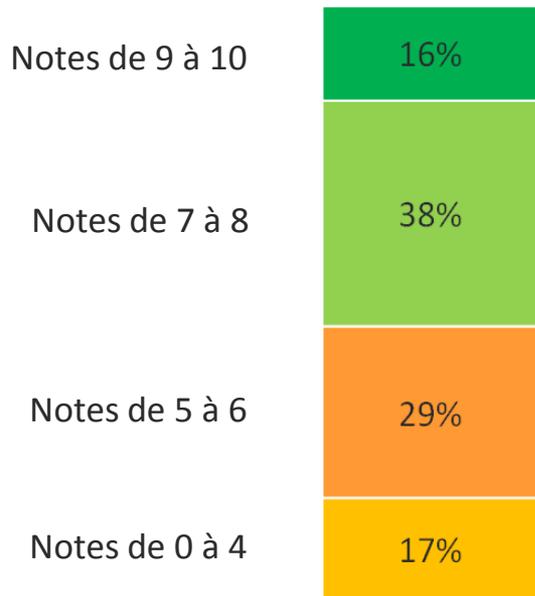
Un taux de recommandation globalement faible dans le secteur bancaire, meilleur pour les conseillers spécialisés que pour le conseiller bancaire habituel

Q262/Q42 Recommanderiez-vous votre établissement financier à votre entourage ? Pouvez-vous m'indiquer votre avis par une note de 0 à 10, où 10 signifie que vous recommanderiez certainement votre établissement financier et 0 signifie que vous ne le recommanderiez certainement pas.

septembre 2010

LE CONSEILLER BANCAIRE GENERALISTE

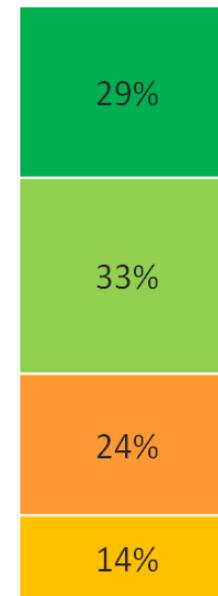
Base : 167



NPS*
-30

UN CONSEILLER SPECIALISE INDEPENDANT OU BANCAIRE

Base : 79



NPS*
-9

➔ *Après de ses clients, le conseiller spécialisé bénéficie d'1 ambassadeur sur 3.*

➔ *Le taux de recommandation est généralement faible dans le secteur bancaire.*

- Les patrimoniaux attendent avant tout que **le conseiller serve au mieux leurs intérêts, devant ceux de son employeur.**
- **Les conseillers spécialisés, qu'ils soient indépendants ou bancaires, sont nettement mieux perçus** à ce sujet que le conseiller bancaire généraliste et **l'écart s'accroît cette année.**
- Un **besoin d'accompagnement** se fait plus largement sentir ; le **conseiller** reste **incontournable** et son rôle devrait **encore s'intensifier** :
 - les patrimoniaux aspirent à une **relation privilégiée** avec leur conseiller, dont l'expertise est attendue au-delà de son cadre traditionnel,
 - en parallèle, le **désir d'autonomie totale semble s'amoinrir.**
- Les patrimoniaux souhaitent également être clairement **informés du niveau de risque des produits**, à rapprocher de la volonté de maîtrise des produits.

● Un rôle du conseiller plus affirmé chez nos clients :

- **36%** de nos clients s'en remettent complètement à nos conseillers
- **et 70%** d'entre eux estiment que leur conseiller UFF défend leurs propres intérêts

● Ce qui suscite un niveau de confiance et de satisfaction élevé :

- **89%** de nos clients nous font **confiance**, dont **34%** tout à fait
- **94%** de nos clients se déclarent satisfaits , dont **38%** sont très satisfaits

● Mais des attentes plus fortes ...



► SOMMAIRE

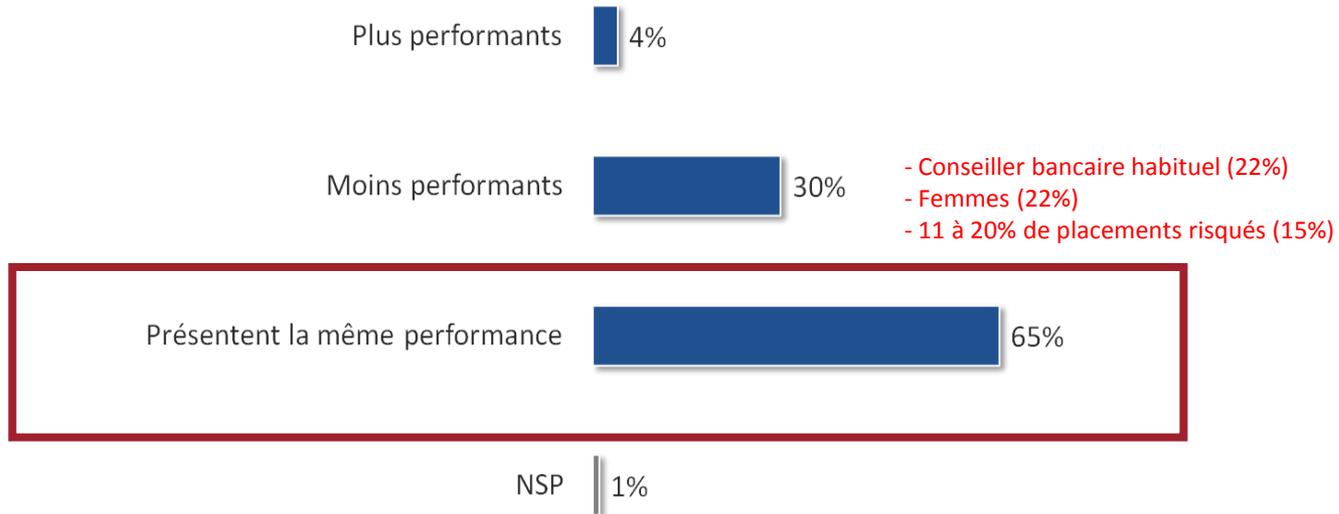
4

Les investissements verts :
un intérêt significatif sous réserve
d'un rendement équivalent



Des investissements verts perçus comme aussi performants que les placements traditionnels pour la majorité des patrimoniaux

Q38. Il existe des produits d'épargne et de placement dont les fonds sont spécifiquement investis dans des activités protectrices de l'environnement et de la planète. Selon vous, ces placements sont-ils... que des placements traditionnels ? Base : 300





A performance équivalente, les investissements verts suscitent un intérêt significatif

Q39. Imaginons 2 possibilités d'investissement à niveau de performance équivalent, l'un dans des activités protectrices de l'environnement et de la planète, l'autre ne le spécifiant pas. Lequel des 2 envisageriez-vous de souscrire si vous aviez de l'argent à placer demain ? Base : 300

Un investissement respectant des valeurs environnementales



+ CSP+ (81%)
 + 50-64 ans (80%)
 + 21 à 30% de placements risqués (78%)
 + **Écotent les recommandations de leur conseiller (77%)**
 + Risques faibles (76%)

Un investissement « traditionnel », sans précision quant au respect de valeurs environnementales



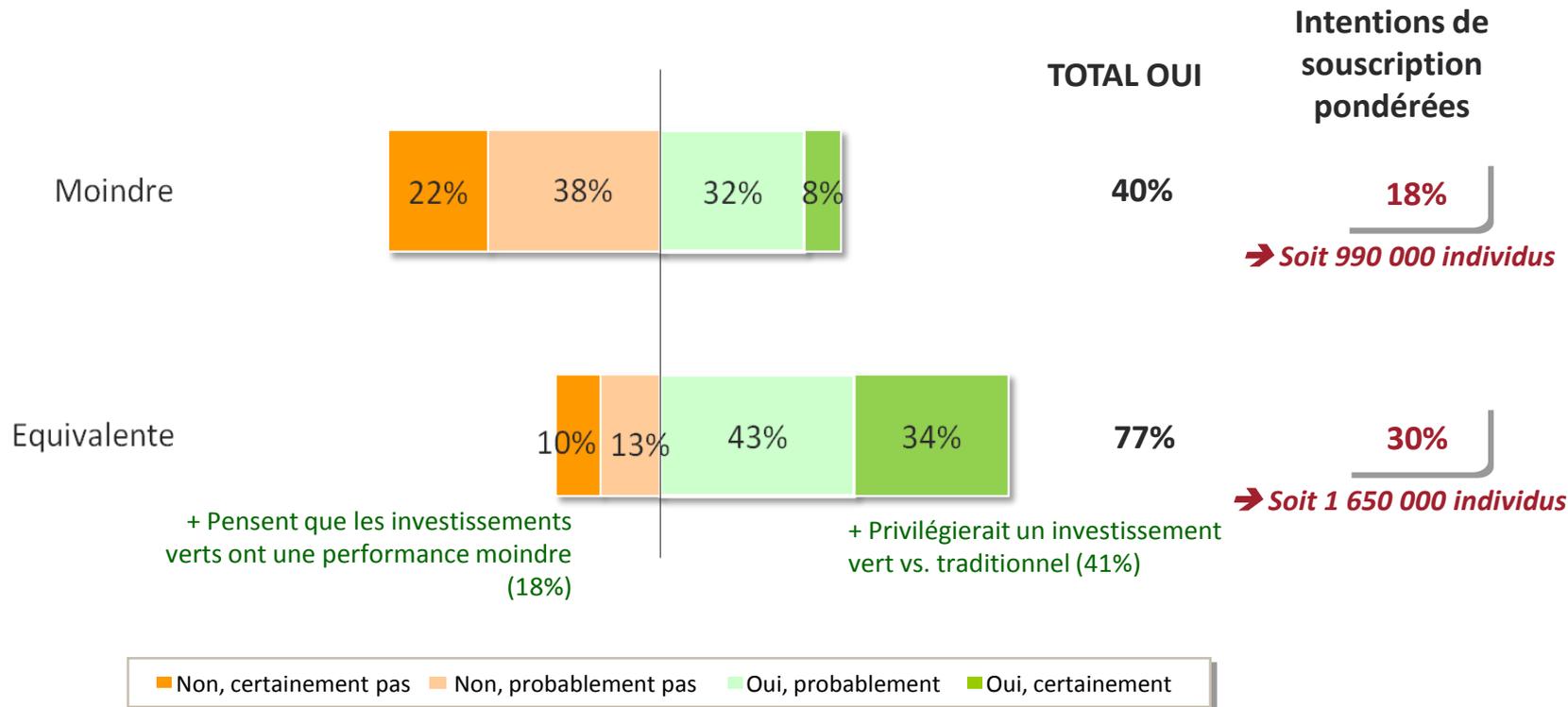
+ Plus de 30% de placements risqués (49%)
 + Décide seul (46%)

NSP 1%



Des intentions de souscription très encourageantes sous réserve d'un niveau de rendement équivalent

Q40. Vous personnellement, seriez-vous prêt à souscrire à ce type de placement dont les fonds sont investis des activités protectrices de l'environnement et de la planète et offrant une performance...? Base : 300



*Intentions pondérées : 25% des intentions certaines + 50% des intentions probables



Parmi les intentionnistes, la moitié envisage de placer plus de 15% de ses investissements sur des investissements verts

Q41. Quelle part approximative représenterait votre investissement dans des activités protectrices de l'environnement et de la planète, par rapport à l'ensemble des investissements que vous envisageriez de faire au cours des 12 prochains mois ?

Base : ont l'intention de souscrire = 251

- Les patrimoniaux qui se déclarent prêts à souscrire un investissement vert envisagent de placer en moyenne **21%** de leurs investissements à venir sur ce type de fond.
- Plus précisément, **la moitié d'entre eux** ont l'intention de consacrer **plus de 15%** de leurs investissements à venir sur des investissements verts.

Des résultats qui accompagnent le lancement de UFF Capital Planète lancé fin septembre

- Gérant : Pictet
- Univers d'investissement : les entreprises qui œuvrent ou innovent pour lutter contre la destruction de la planète et la raréfaction des ressources naturelles
- Thème : les 4 éléments - l'eau, la terre, l'air et le feu –
- Objectif : faire mieux que les actions internationales
- Cible : les clients patrimoniaux qui
 - ont une stratégie d'investissement équilibrée ou dynamique
 - investissent à moyen ou long terme (> 5ans)
 - souhaitent diversifier leur patrimoine
 - désirent donner davantage de sens à leur investissement

Synthèse et conclusions

La crise n'est pas terminée pour les Français Patrimoniaux

- La crise et le retour chaotique vers la croissance semblent avoir modifié durablement le comportement et les attentes des Français patrimoniaux vis-à-vis de leurs placements .
- Une perception aiguë de risque qui les conduit à vouloir plus de lisibilité et de simplicité dans les produits d'investissements et à privilégier les placements perçus comme les plus sûrs ou comme des valeurs refuge.
- Une prise de risque modérée et qui évolue peu.
- Une implication plus grande dans la gestion de leur patrimoine.
- Une rupture confirmée vis-à-vis « des banques » .
- Un besoin grandissant de conseil et d'accompagnement.
- Un niveau d'exigence qui s'élève.

L'UFF : un modèle qui répond efficacement aux attentes et aux besoins de la clientèle patrimoniale

- Une offre de produits évolutive, en architecture ouverte
- Une offre qui couvre toutes les classes d'actifs
- Un conseil global
- Un réseau fidélisé et formé de manière continue
- Un accompagnement régulier et pérenne

L'Observatoire UFF –IFOP de la clientèle patrimoniale : un outil indispensable

- Un outil qui nous permet de suivre les spécificités de la clientèle patrimoniale, ses évolutions et ses attentes
- Un outil qui nous permet d'affiner notre stratégie et notre offre pour mieux répondre aux besoins de notre cible
- Un rendez-vous annuel.

OBSERVATOIRE UFF-IFOP DE LA CLIENTELE PATRIMONIALE

Point 2

