



# Observatoire de la banque privée

## *Vague 6*

Juillet 2020

*“opinionway*

15 place de la République 75003 Paris



**ESOMAR**  
member



A : Anne Laveau

De : Pascal Novais, Louise Goupil-Travert



# ENJEUX

# “ Le secteur de la banque privée est confronté à de nombreux enjeux

## ⇒ Un enjeu de parts de marché du fait de la concurrence grandissante :

- de nouveaux acteurs disruptifs et 100% digitaux
- mais également des banques de détail

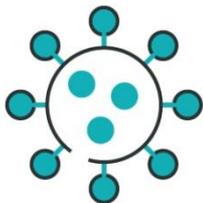
## ⇒ Un enjeu d'attractivité et de fidélisation au regard notamment des nouvelles aspirations sociétales de nombreux investisseurs désireux d'investir dans un projet dont l'impact sociétal est visible ou quantifiable

## ⇒ Un enjeu de rentabilité du fait de coûts de gestion qui ont fortement augmenté sous l'effet conjugué :

- Du durcissement de la régulation (MIFID II)
- De la hausse des coûts liés au développement d'outils de gestion digitaux

# “ A l’instar des autres acteurs bancaires, les banques privées ont été confrontées à la crise du coronavirus

➔ La question de la gestion de cette crise et de son impact sur les banques privées s’est posée :



**La crise du coronavirus a-t-elle accéléré les changements à l’œuvre ces dernières années ?**



**Comment les banques privées ont-elles géré cette période ? Comment sont-elles perçues aujourd’hui ?**



**La crise a-t-elle fait naître de nouveaux enjeux, de nouveaux besoins à prendre en compte ?**



# Méthodologie

# “ La méthodologie



## ▶ Échantillon principal :



*Français aisés*



*Clients  
banque privée*

▶ 261 répondants

- ▶ Echantillon de 376 individus représentatifs de la population française âgée de 18 ans et plus, appartenant au TOP 5 foyers en termes de revenus (72 000 euros ou plus) et ayant un patrimoine financier de 100 000 euros et +



*Hauts  
patrimoines*

▶ 183 répondants ayant un patrimoine financier d'au moins 500 000 €



- ▶ Les répondants ont été interrogés **en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted for Web Interview), par emailing, à partir de notre Access panel **Newpanel**.



- ▶ Les interviews ont été réalisées du **29 juin au 13 juillet 2020**



- ▶ OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**

# 01



Un contexte de crise qui a conduit les Français les plus aisés à revoir leur comportement d'investisseur



# Un manque d'optimisme quant à l'avenir de l'économie française et des PME...

a6. Enfin, diriez-vous que vous êtes personnellement très optimiste, plutôt optimiste, assez pessimiste ou très pessimiste pour l'avenir...

Base : ensemble

● Très optimiste  
○ Total optimiste



**Français aisés**

N = 376



**Clients banque privée**

N = 261



**Hauts patrimoines**

N = 183

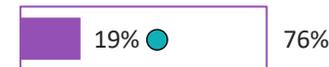
De l'entreprise dans laquelle vous travaillez



De l'entreprise dans laquelle vous travaillez



De l'entreprise dans laquelle vous travaillez



Des grandes entreprises internationales



Des grandes entreprises internationales



Des grandes entreprises internationales



Des entreprises du CAC40



Des entreprises du CAC40



Des entreprises du CAC40



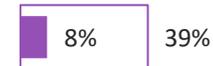
De l'économie française



De l'économie française



De l'économie française



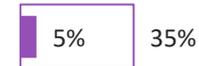
Des PME



Des PME



Des PME



● ● ● Différence significative par rapport à la population indiquée

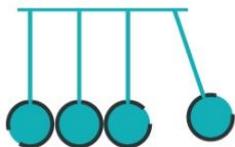




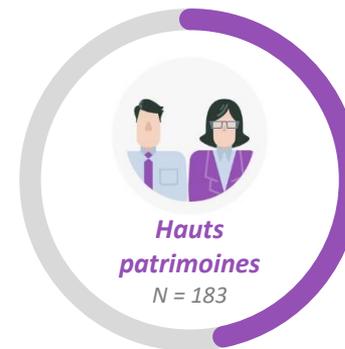
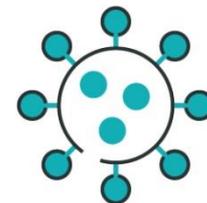
# ...qui a amené les Français(e) les plus aisé(e)s à revoir leur comportement...

a1. Tout d'abord, direz-vous que cette crise a influencé votre comportement d'épargnant ? *Nouvelle question*

Base : ensemble



La crise sanitaire a eu un impact sur le comportement d'épargnant de près d'1 « haut patrimoine » sur 2, un impact encore plus marqué auprès des clients banques privées



Différence significative par rapport à la population indiquée



# ... en contribuant à les rendre majoritairement plus prudents

a2. Diriez-vous que cette crise vous a rendu... *Nouvelle question*

Base : répondants dont le comportement d'épargne a été impacté par la crise



**Plus prudents**



**Français aisés**

N = 170

**72%**



**Clients banque privée**

N = 150

**69%**



**Hauts patrimoines**

N = 87

**62%**

   Différence significative par rapport à la population indiquée



# Une prudence qui transparait au travers de leur volonté de stabiliser ou d'accroître une partie de leur épargne...

a3. Dans ce contexte inédit, avez-vous l'intention au cours des prochains mois... *Nouvelle question*

Base : ensemble



**Français aisés**

N = 170



**Clients banque privée**

N = 150



**Hauts patrimoines**

N = 87

D'accroître votre épargne

26%

De stabiliser votre épargne

57%

De réallouer une partie de votre épargne

13%

De réduire votre épargne

4%

83%

28%

56%

16%

1%

83%

26%

54%

17%

3%

80%

Différence significative par rapport à la population indiquée



# ...mais également dans les critères pris en compte pour leurs décisions d'investissement

a4. Quels critères allez-vous prendre en compte en priorité dans vos choix de placements ? *Nouvelle question*

Base : A l'intention d'accroître ou de réallouer son épargne – Jusqu'à 3 réponses possibles

**Prendront en compte...**



**Français  
aisés**  
N = 147

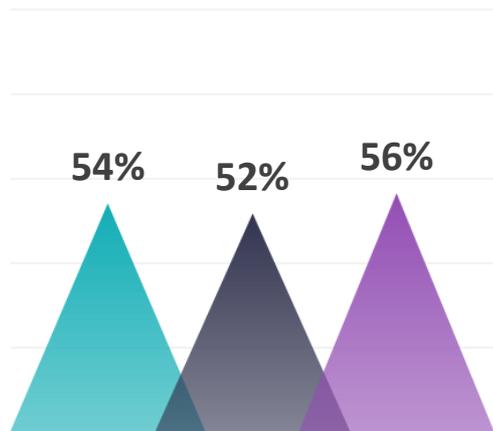


**Clients  
banque privée**  
N = 114

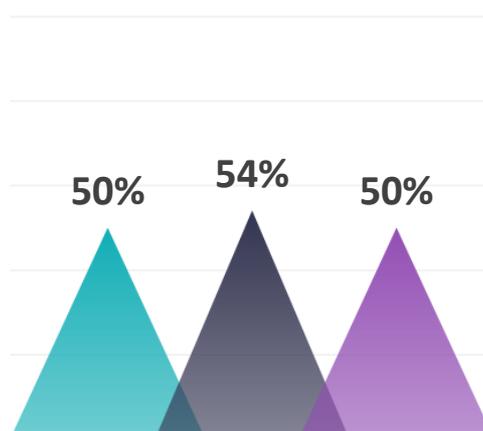


**Hauts  
patrimoines**  
N = 78

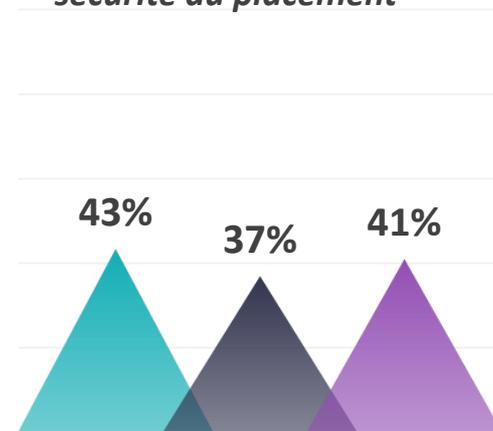
**Le couple rendement/risque**



**Le potentiel de performance**



**Le faible risque de perte / la sécurité du placement**



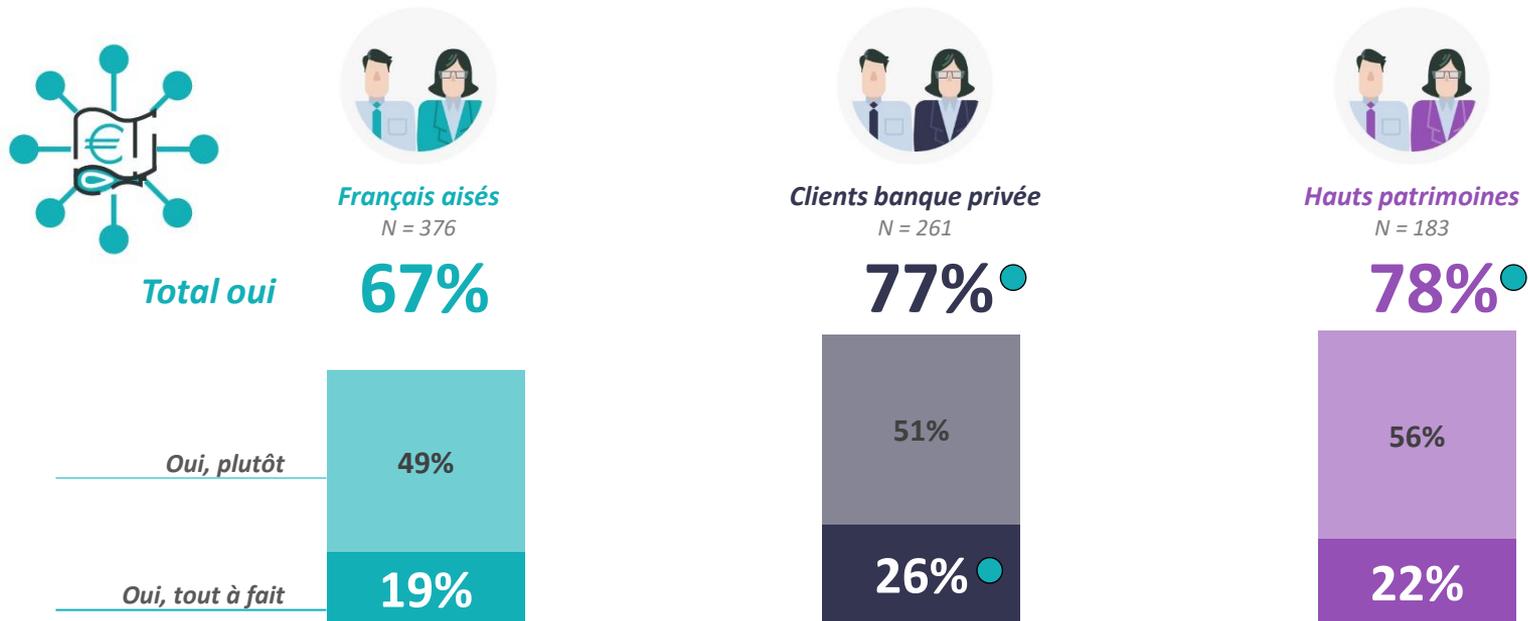
● ● ● Différence significative par rapport à la population indiquée

# “ Dans une conjoncture perçue comme offrant des opportunités d’investissement...

a5\_i1. Voici une liste d'affirmations. Merci de nous dire si vous les partagez ou non. *Nouvelle question*

Base : Ensemble

**La conjoncture économique actuelle offre un grand nombre d'opportunités d'investissement**



● ● ● Différence significative par rapport à la population indiquée



# ...les Français les plus aisés privilégient la diversification

a4bis. Quels sont les types de placements qui vous semblent les plus pertinents dans la période actuelle ? *Nouvelle question*

Base : Ensemble – Jusqu'à 3 réponses possibles



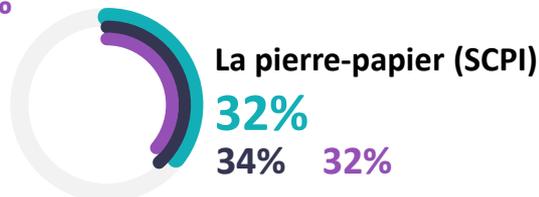
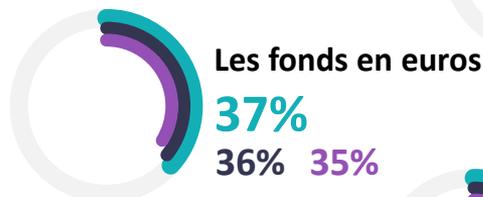
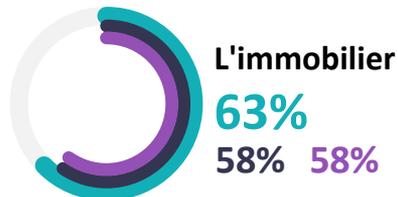
**Français  
aisés**  
N = 376



**Clients  
banque privée**  
N = 261



**Hauts  
patrimoines**  
N = 183



● ● ● Différence significative par rapport à la population indiquée

# 02



Dans ce contexte incertain, la perception des banques privées s'est améliorée

**a**



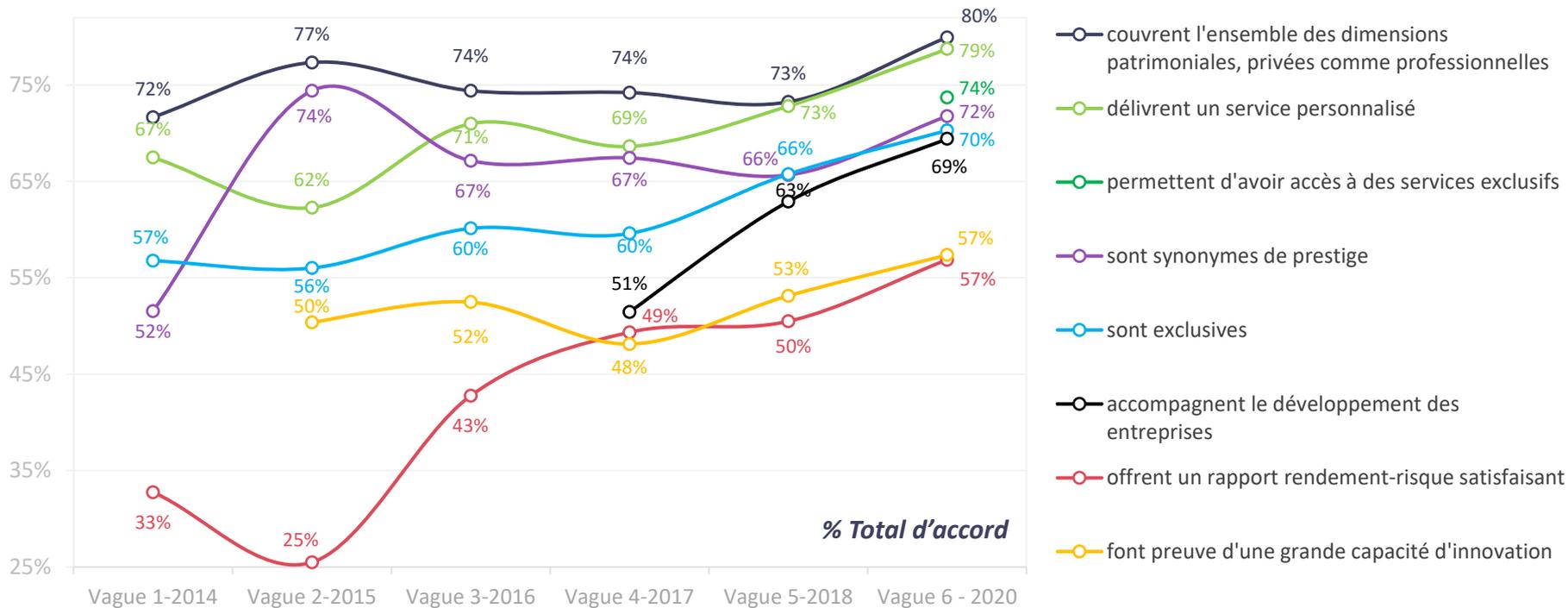
**Les banques privées : des acteurs en capacité de répondre aux attentes des français les plus aisés en cette période**



# Dans ce contexte d'incertitude, la perception de l'expertise patrimoniale, de la personnalisation du service et du caractère « exclusif » des banques privées a eu tendance à se renforcer

B2 : Voici une série d'affirmations que l'on peut entendre sur les banques privées. Vous nous direz pour chacune d'entre elles si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord.

Base : Les Français aisés





# Il en résulte que les banques privées, que ce soit en matière d'offres ou de services, demeurent mieux perçues que leurs homologues de détail

B3. Selon vous, quel établissement bancaire, de la banque privée ou de la banque de détail,...

Base : Les Français aisés

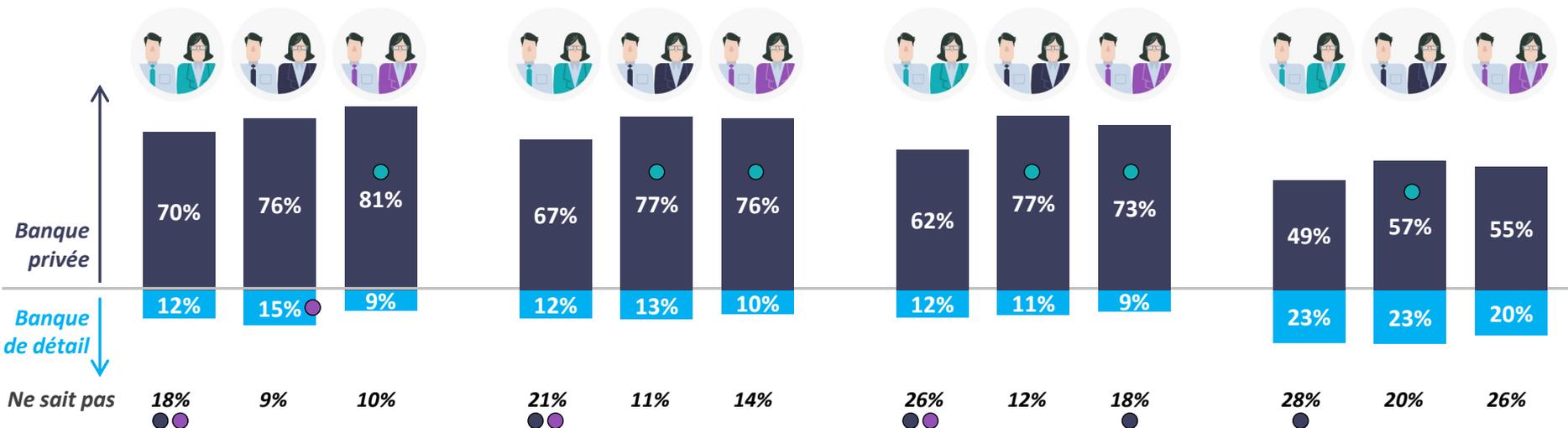


délivre à ses clients la meilleure assistance en matière d'organisation patrimoniale et fiscale

offre la meilleure qualité de service, le meilleur relationnel à ses clients

propose la meilleure offre de produits, les produits les plus performants

délivre la meilleure assistance aux entreprises en matière de financement et de gestion de trésorerie



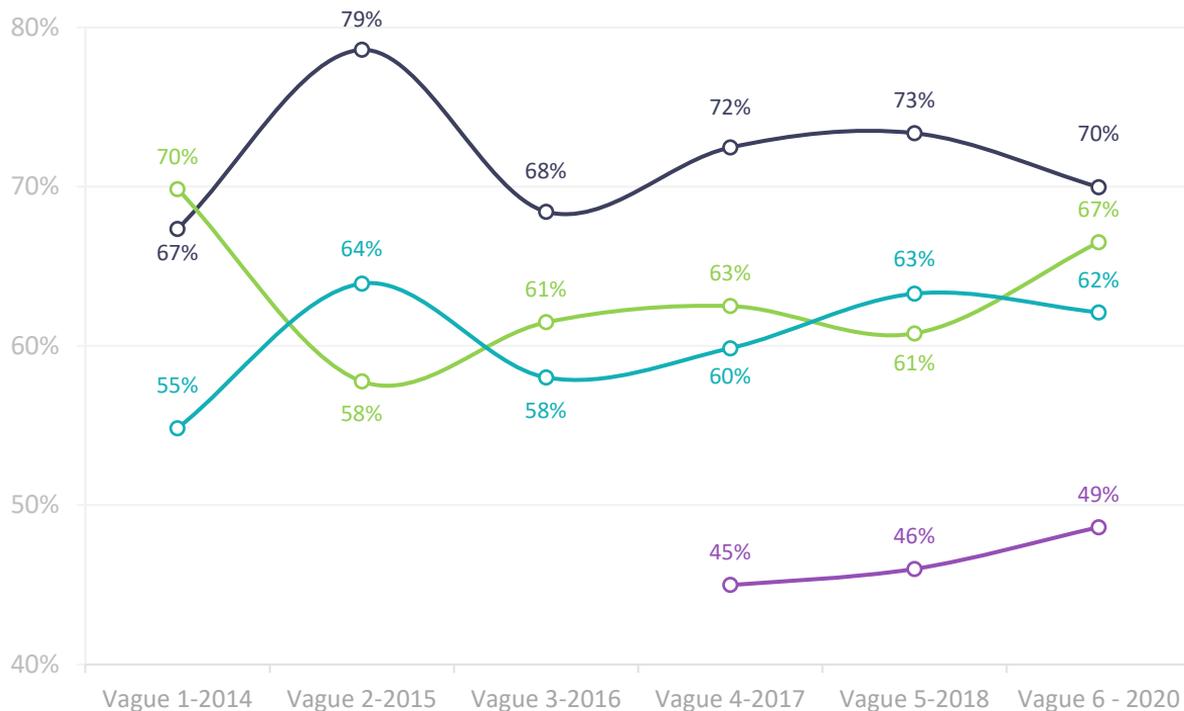
● ● ● Différence significative par rapport à la population indiquée



# Un constat qui perdure au fil du temps et qui tend même à se renforcer sur la question du relationnel et de l'assistance aux entreprises

## B3. Selon vous, quel établissement bancaire, de la banque privée ou de la banque de détail,...

Base : les Français aisés



% Banque privée

- délivre à ses clients la meilleure assistance en matière d'organisation patrimoniale et fiscale
- offre la meilleure qualité de service, le meilleur relationnel à ses clients
- propose la meilleure offre de produits, les produits les plus performants
- délivre la meilleure assistance aux entreprises en matière de financement et de gestion de trésorerie

**b**



**Des banques privées qui évoluent dans un cadre réglementaire perçu par leurs clients comme contraignant mais utile**



# La réglementation MIFIDII est davantage une réalité qu'en 2018

**B18e** : La nouvelle réglementation MIFID II impose à chaque établissement bancaire, et aux banques privées notamment, une connaissance actualisée de ses clients. Pour cela, de nombreux clients doivent répondre à un questionnaire leur demandant de nombreuses informations personnelles et confidentielles sur leur activité et situation professionnelle, leurs revenus et l'étendue de leur patrimoine.

**Avez-vous eu à remplir ce type de questionnaire au sein de votre banque privée ?**

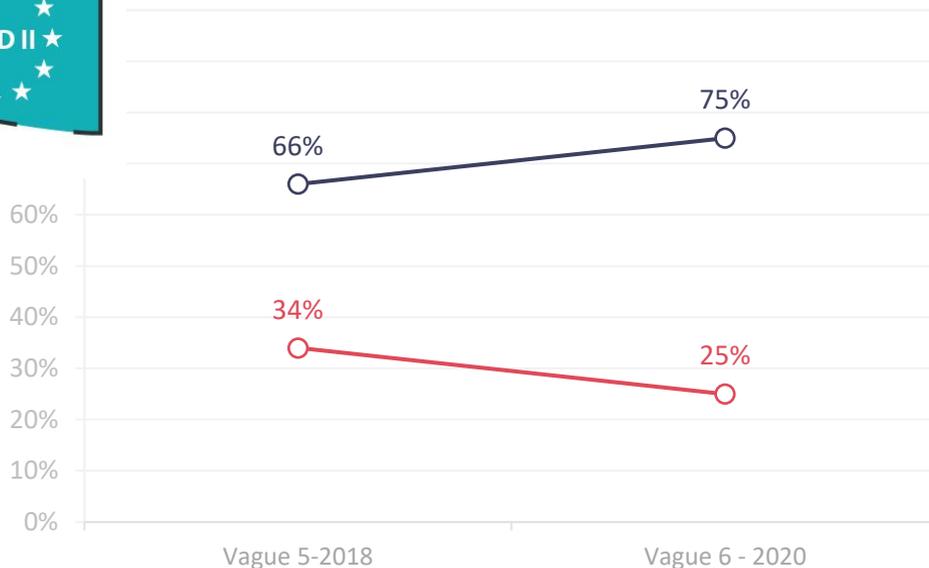
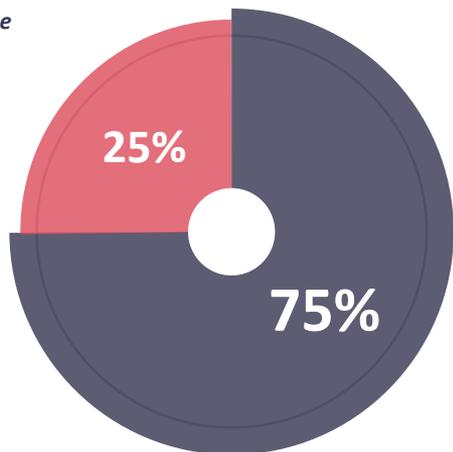
Base : client d'au moins une banque privée (261)



**Clients  
banque privée**  
N = 261

Oui

Non





# Bien qu'intrusive et complexe cette réglementation est avant tout jugée pertinente et utile

b18d. Et êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes qui concernent ce questionnaire ?

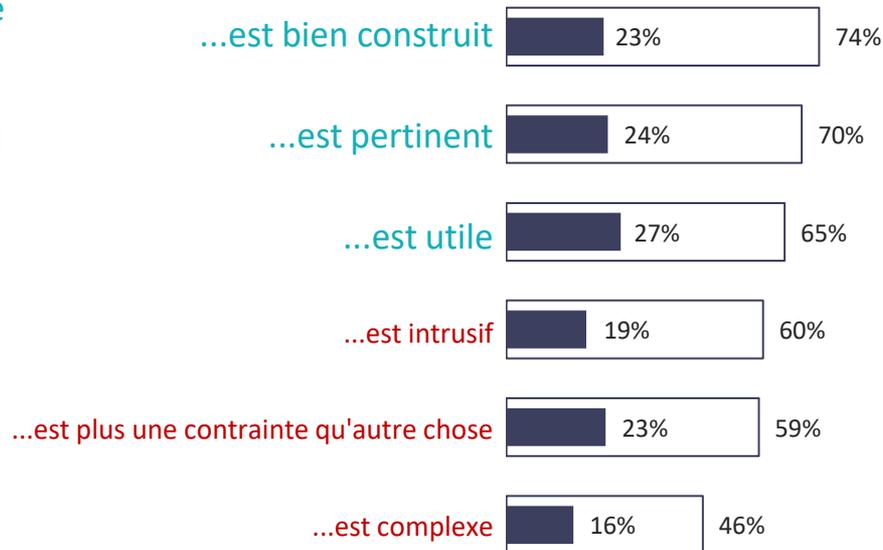
Base : client de banques privées ayant eu à remplir le questionnaire MIFIDII (197)

- Tout à fait d'accord
- Total d'accord

Ce questionnaire



Clients banque privée  
N = 197

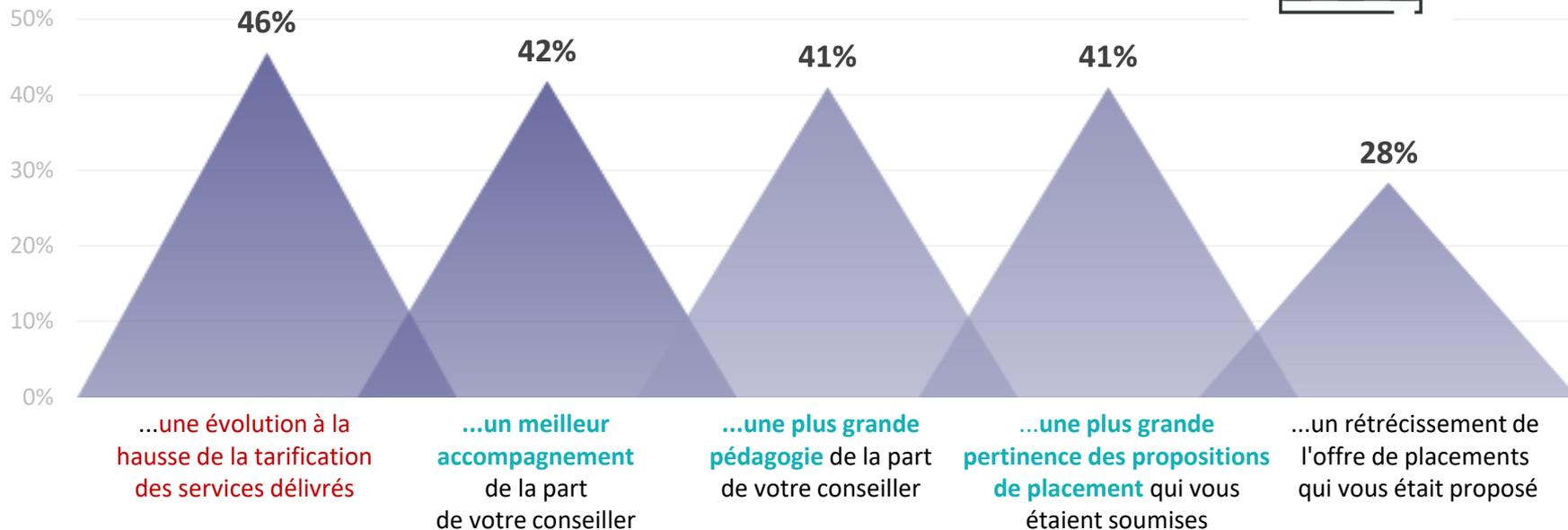




# Son impact est positif, notamment en termes d'accompagnement et de pertinence des propositions bien que cela implique en contrepartie une hausse de la tarification des services délivrés

b18c. Depuis la mise en vigueur, ces dernières années, d'évolutions réglementaires, avez-vous constaté au sein de votre banque...

Base : client d'au moins une banque privée (261)



# 03



Dans ce contexte, le profil des clients de banque privée tend également à évoluer sur deux points convergents : le désir d'autonomisation et le rapport au digital

**a**



**Les clients de banque privée continuent d'attendre de leur banque qu'elle leur délivre du conseil et de l'accompagnement**

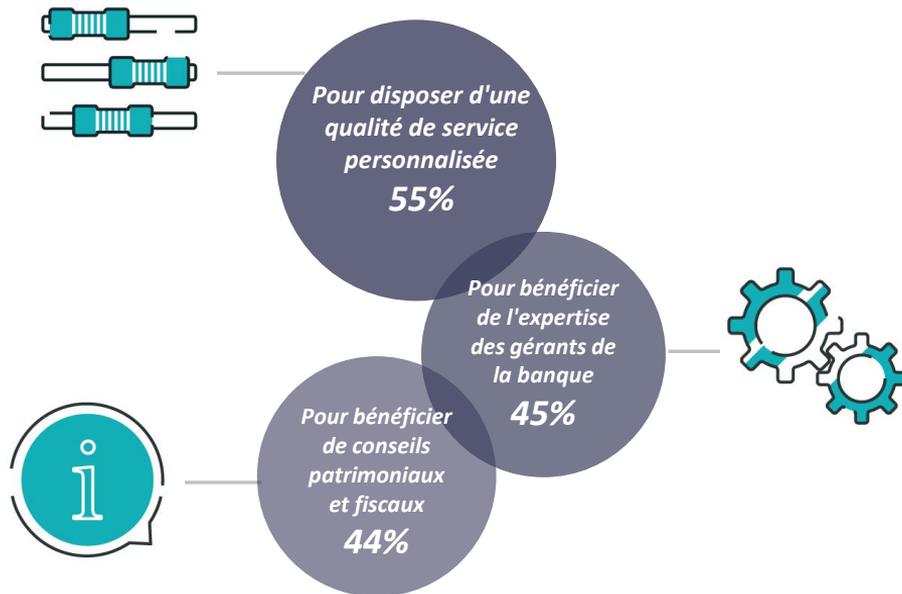


# Les motivations à devenir clients d'une banque privée demeurent globalement inchangées : la personnalisation du service, l'expertise proposée et les conseils patrimoniaux et fiscaux

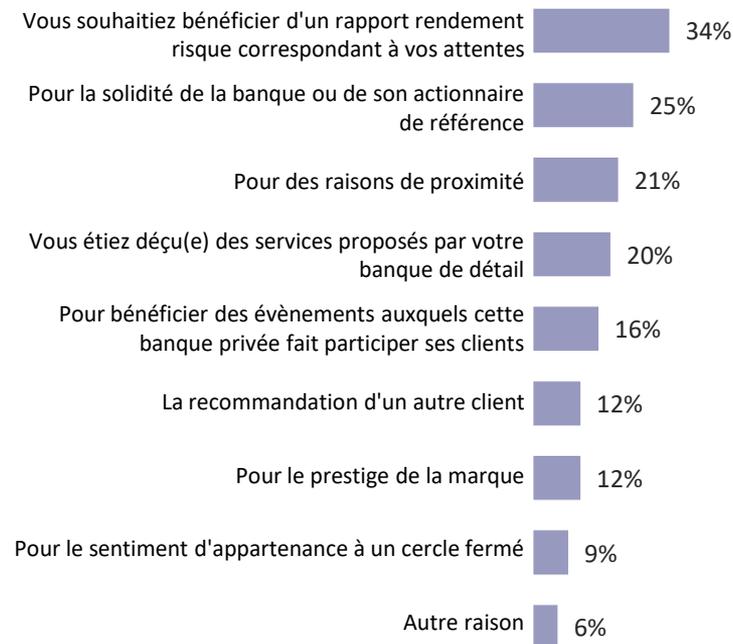
b15a. Pour quelles raisons avez-vous choisi de devenir client(e) d'une banque privée ?

Base : client d'au moins une banque privée (261)

## TOP3 des motivations



## Les autres motivations

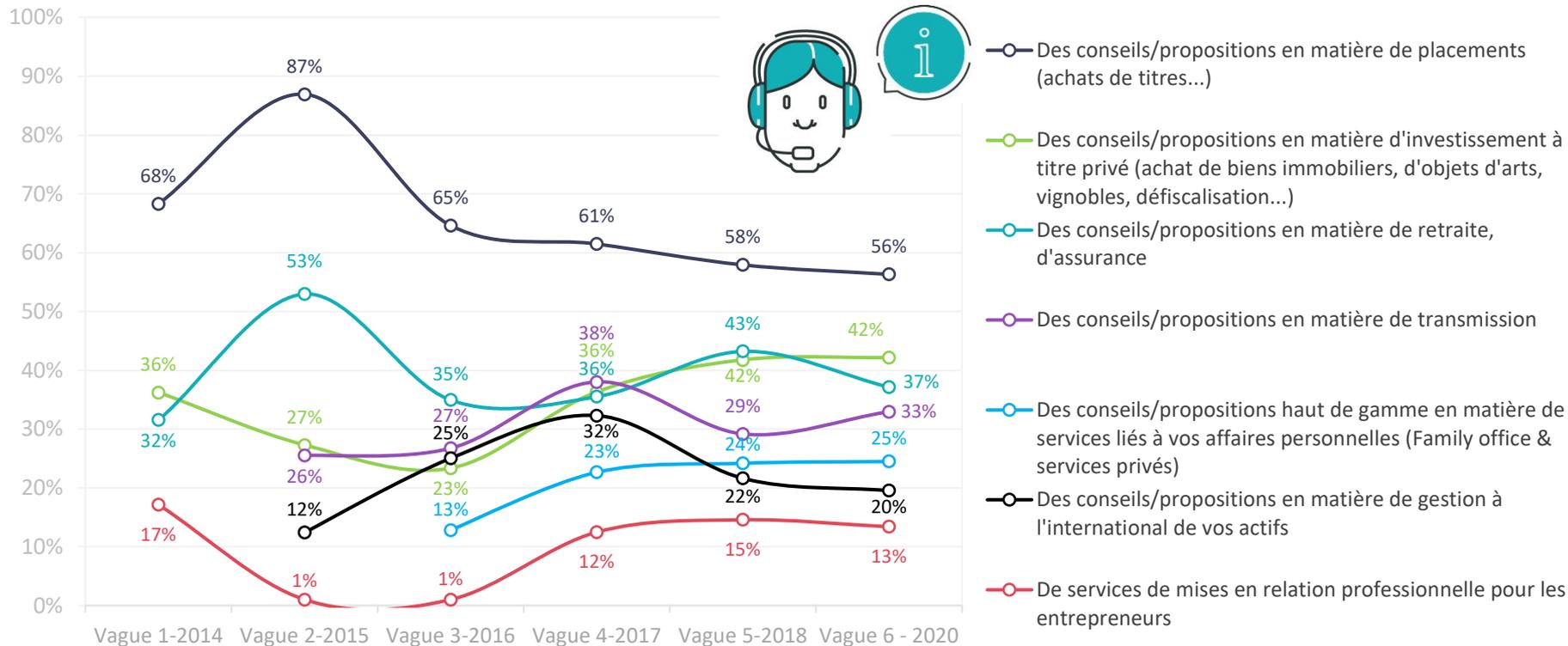




# Le conseil patrimonial demeure d'ailleurs le service le plus largement délivré en banque privée, devant les conseils/propositions en matière d'investissement

B18a. De quels types de conseils/propositions bénéficiez-vous au sein de votre banque privée ?

Base : client d'au moins une banque privée (261) / Plusieurs réponses possibles



- Des conseils/propositions en matière de placements (achats de titres...)
- Des conseils/propositions en matière d'investissement à titre privé (achat de biens immobiliers, d'objets d'arts, vignobles, défiscalisation...)
- Des conseils/propositions en matière de retraite, d'assurance
- Des conseils/propositions en matière de transmission
- Des conseils/propositions haut de gamme en matière de services liés à vos affaires personnelles (Family office & services privés)
- Des conseils/propositions en matière de gestion à l'international de vos actifs
- De services de mises en relation professionnelle pour les entrepreneurs



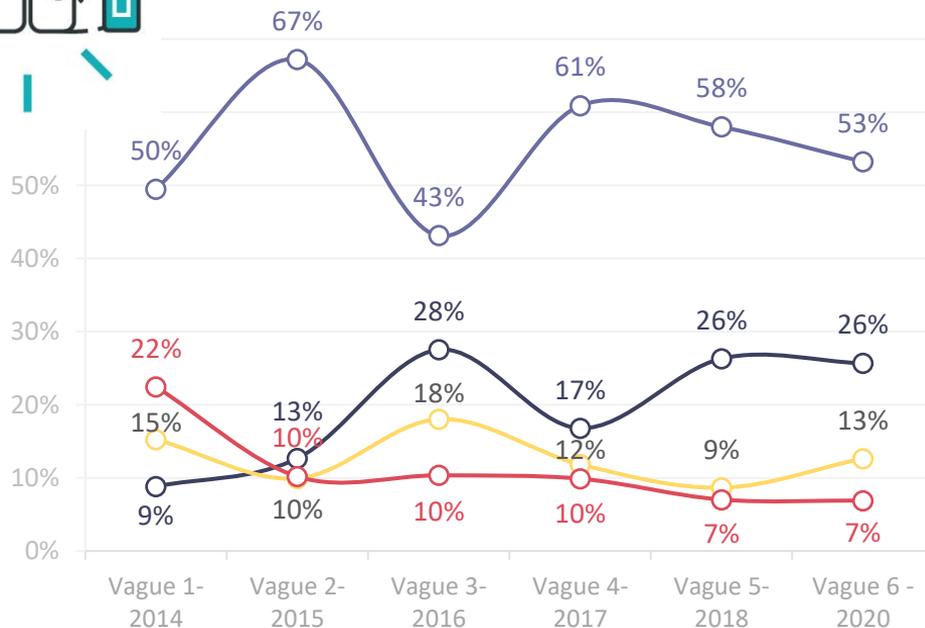
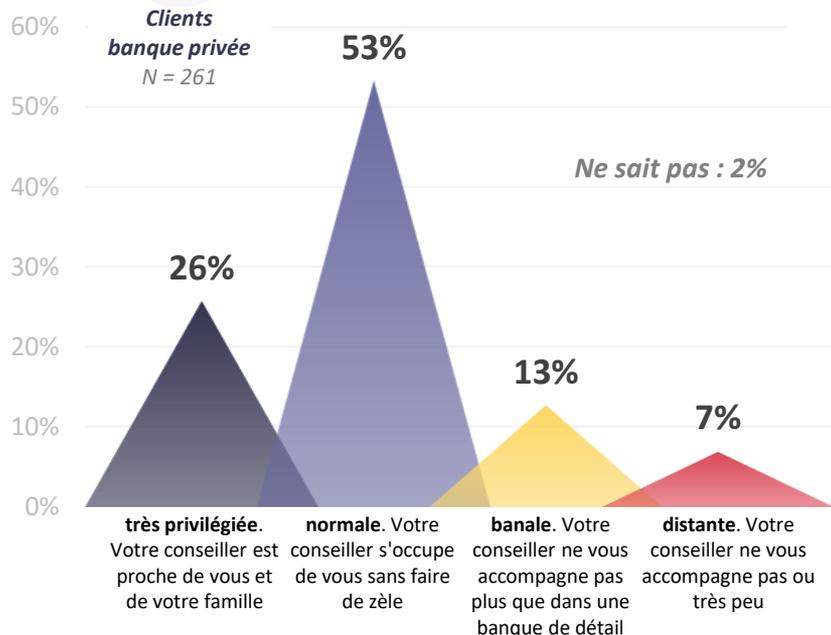
# Cependant, la relation avec le conseiller demeure majoritairement perçue comme normale et non pas forcément comme privilégiée

B20a. Si vous deviez qualifier votre relation avec votre conseiller...

Base : client d'au moins une banque privée (261)



diriez-vous qu'il s'agit d'une relation..



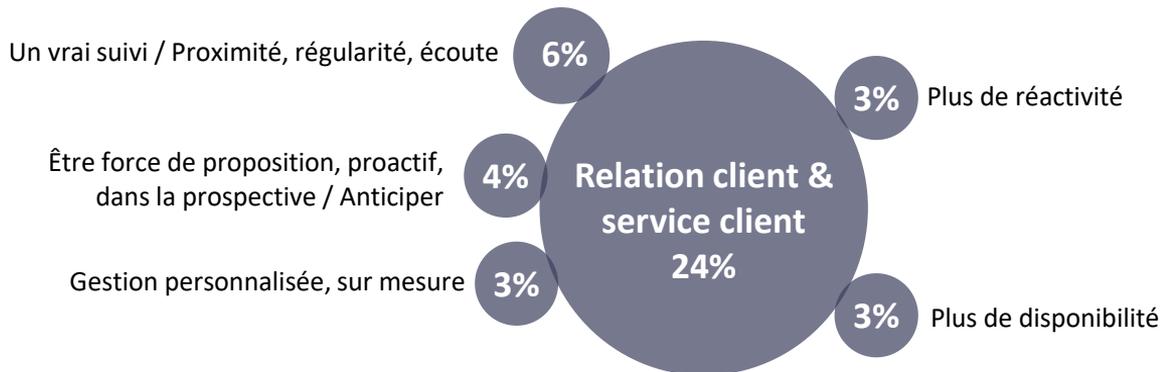
# “ D’ailleurs, l’amélioration de relation client est l’attente la plus spontanément citée

B29 : Au final, quels services supplémentaires devrait selon vous proposer une banque privée ?

Base : Ensemble / Question ouverte, réponses spontanées



Clients banque privée  
N = 261



“ Proposer des idées d’investissement personnalisées et originales

“ Un accompagnement plus personnalisé et exclusif. Une vision à 360 degrés de ma situation financière et patrimoniale permettant de me donner des conseils sur mesure.

“ Organiser un rendez-vous annuel pour faire le point sur la situation financière et sur les placements et investissements

“ Une véritable interaction régulière avec son conseiller de manière proactive de sa part

**b**



Pour autant, la volonté des clients d'adopter une gestion plus libre tend à s'affirmer au travers notamment d'un recours plus prononcé au digital

# “ La crise du coronavirus a amené les clients de banque privée à avoir davantage recours aux outils et services digitaux proposés

b19d. Au cours des derniers mois, avez-vous été amené à **davantage utiliser** les services et outils digitaux proposés par votre banque pour... ? *Nouvelle question*

Base : client d'au moins une banque privée (261)



Clients  
banque privée  
N = 261

## Outils digitaux davantage utiliser au cours des derniers mois pour...

...gérer vos comptes  
et données  
bancaires

62%



27%

...télécharger des documents  
relatifs à la vie de vos  
comptes (relevés d'opérations, IFU...)

58%



23%

...obtenir des informations  
et des conseils sur les  
marchés financiers

55%



16%

...entrer en contact  
avec votre  
conseiller

52%



21%

...consulter l'ensemble de vos  
avoirs par l'intermédiaire  
d'un agrégateur de comptes

49%



21%



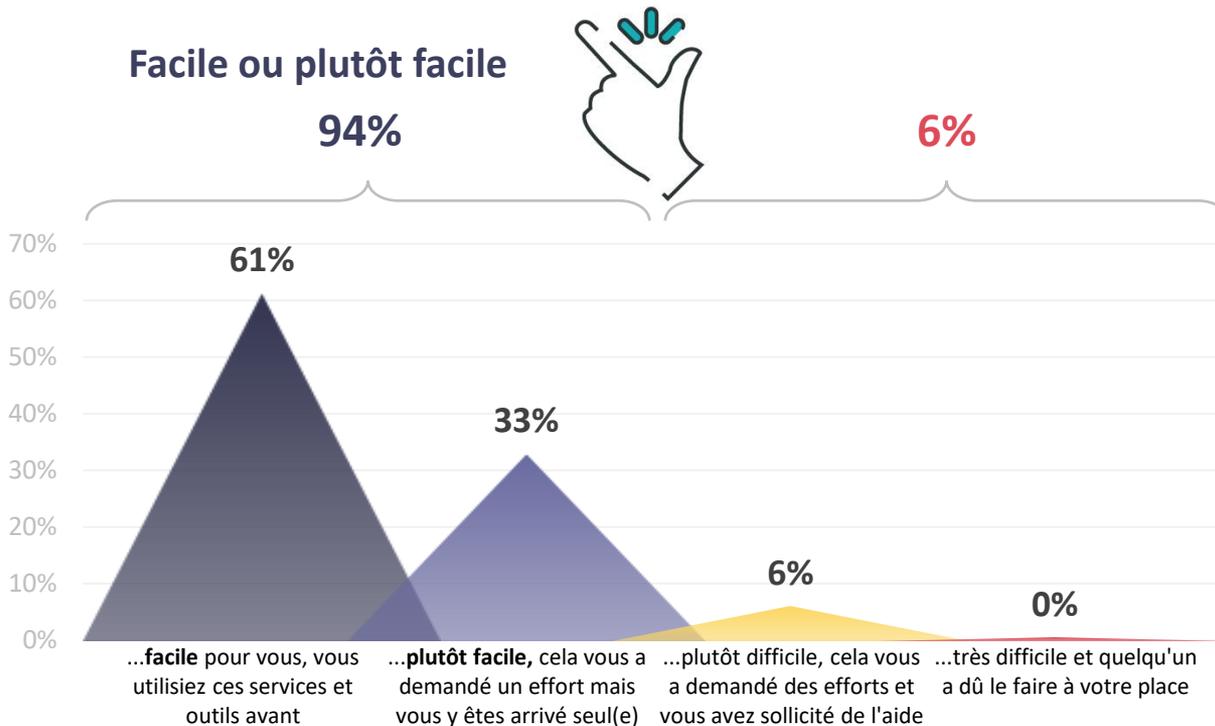
# Un recours plus important qui s'est fait sans douleur du fait d'un niveau de maîtrise des outils digitaux plutôt élevé

b19e. Ce recours plus fréquent aux services et outils digitaux de votre banque a-t-il été... ? *Nouvelle question*

Base : a davantage été amené à utiliser les services et outils digitaux de sa banque



Clients  
banque privée  
N = 201



6%

61%

33%

6%

0%

...facile pour vous, vous utilisez ces services et outils avant

...plutôt facile, cela vous a demandé un effort mais vous y êtes arrivé seul(e)

...plutôt difficile, cela vous a demandé des efforts et vous avez sollicité de l'aide

...très difficile et quelqu'un a dû le faire à votre place



# Un recours qui tend, pour les clients de banque privée, à s'inscrire dans la durée

B19g : Et à l'avenir, avez-vous l'intention de maintenir un recours plus élevé aux services et outils digitaux pour... ?

Nouvelle question

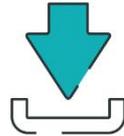
Base : a davantage été amené à utiliser les services et outils digitaux de sa banque



Clients  
banque privée  
N = 201



...gérer vos comptes  
et données  
bancaires



...télécharger des  
documents relatifs à la vie  
de vos comptes (relevés  
d'opérations, IFU...)



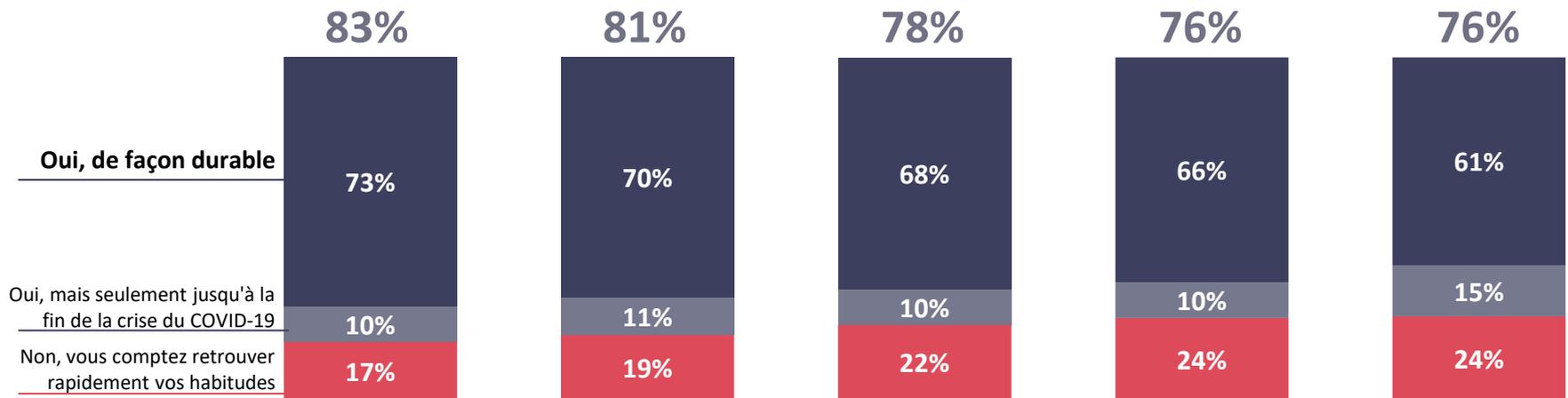
...obtenir des  
informations  
et des conseils sur  
les marchés financiers



...consulter l'ensemble de  
vos avoirs par  
l'intermédiaire d'un  
agrégateur de comptes



...entrer en contact  
avec votre  
conseiller

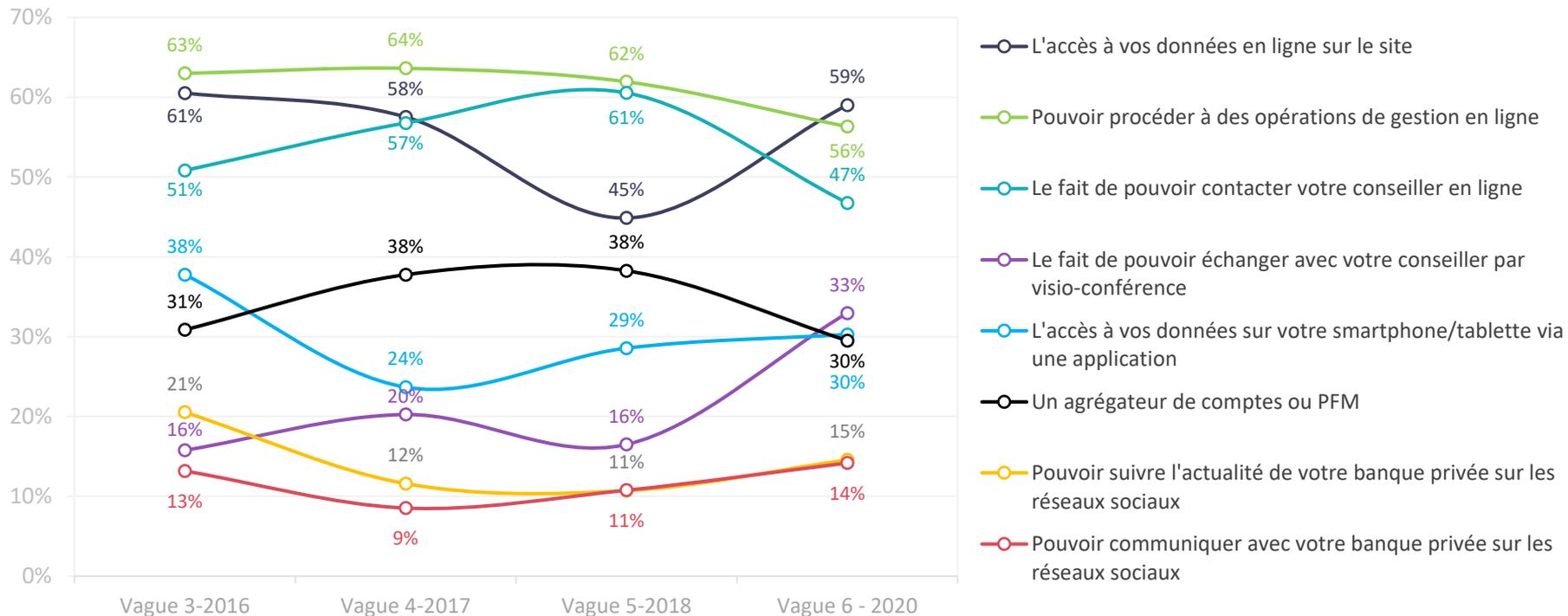




# Preuve de cette évolution, les clients de banque privée accordent plus d'importance aux services de communication digitaux mêlant échange et immédiateté (notamment l'accès aux données en ligne et la visioconférence)

B19a. Parmi la liste suivante de services bancaires liés aux nouvelles technologies, quels sont, selon vous, les 3 plus importants que devrait proposer une banque privée ?

Base : client d'au moins une banque privée (261) – Jusqu'à 3 réponses possibles





# SYNTHÈSE



## Principaux enseignements (1/2)

□ Face à l'incertitude générée par la crise, les banques privées, de par leur expertise et leur accompagnement, tendent à rassurer

○ L'image des banques privées s'est améliorée

Une amélioration que l'on doit essentiellement au **renforcement des dimensions** qui étaient déjà fortement associées à la banque privée mais qui, dans le contexte que nous traversons, contribuent à rassurer

- **l'expertise** patrimoniale et la proposition d'un rapport rendement-risque satisfaisant
- **L'accompagnement** personnalisé
- **Le caractère « exclusif »** et « prestigieux » des banques privées

○ Le cadre réglementaire issu de **MIFIDII** tend également à participer de cette meilleure perception du secteur

**Une réglementation** qui dans les faits est perçue comme **contraignante et complexe**

**Mais** également et **surtout pertinente et utile** puisqu'elle a contribué à :

- Améliorer la l'accompagnement délivré par le conseiller
- Renforcer la pertinence des propositions de placement
- Et ce, malgré une hausse ressentie de la tarification des services délivrés



## Principaux enseignements (2/2)

### □ La crise liée au coronavirus a contribué à accélérer des changements déjà à l'œuvre dans le secteur de la banque privée : la digitalisation et l'autonomisation du client

- Au cours des derniers mois, les **outils et services digitaux** proposés par les banques privées ont été **davantage utilisés** pour des opérations du quotidien (gestion des comptes), de la recherche d'informations mais également pour entrer en contact et échanger avec son conseiller
- **Une accentuation** des pratiques digitales **qui va s'inscrire dans la durée** pour ces différentes actions et ce, d'autant plus, qu'elle s'est faite globalement sans douleur

### □ Dans un contexte incertain et mouvant, les Français(es) les plus aisé(es) se montrent prudents

- Face à la crise sanitaire et économique, les Français les plus aisés, qu'ils soient clients ou non d'une banque privée, ont opté pour la prudence.

Une prudence qui découle de leur **vision peu optimiste de l'avenir de l'économie française** et qui est **notable** :

- **Dans leur attitude** d'épargnant avec une tendance plus forte à la **stabilisation ou l'accroissement de leur épargne**
- **Dans leur choix de placements avec deux tendances de fonds**
  - l'intention de privilégier **des placements surs**
  - l'intention de **diversifier leur épargne**



*“opinionway*

15 place de la République 75003 Paris

*« Rendre le monde intelligible pour agir aujourd’hui et imaginer demain. »*