

# LA LETTRE DE L'OBSERVATOIRE DE L'ÉPARGNE DE L'AMF

SOMMAIRE : Les visites mystère de l'AMF p. 2-3 Les actualités p. 4

## ÉDITO

### Visites mystère : des progrès et encore des insuffisances

La réglementation européenne MIF 2, entrée en vigueur en janvier 2018, vise à renforcer la protection des investisseurs, grâce notamment à une meilleure adéquation des placements préconisés à la situation, au profil et aux objectifs du client, ainsi qu'à une meilleure information sur les frais.

Les récentes visites mystère conduites par l'AMF, dont nous publions les principaux résultats dans cette Lettre, ont permis de constater la mise en œuvre de cette réglementation par les conseillers en agences bancaires.

La majorité des établissements ont revu leurs pratiques pour s'adapter aux nouvelles exigences de MIF 2 et la découverte des clients par les conseillers s'est améliorée depuis les précédentes campagnes.

Cependant, des progrès restent à faire, en particulier concernant l'évaluation des connaissances financières, l'information sur les produits préconisés et le niveau des frais, qui demeurent insuffisamment communiqués.

Les conseillers ont davantage proposé le PEA que lors des précédentes campagnes, même s'ils ont continué de promouvoir massivement l'assurance vie. Ils ont également souvent préconisé des placements immobiliers (SCPI/OPCI) et le service de gestion sous mandat.

Peu de documentations réglementaires ont été remises aux visiteurs mystère. A la fin des entretiens, ces prospects n'ont pas fréquemment été informés de leur profil. En outre, placés en situation de bénéficiaire de conseils d'investissements personnalisés, ils n'ont le plus souvent pas reçu de rapport d'adéquation.

Ces résultats seront présentés aux établissements bancaires concernés dans un esprit de dialogue et d'accompagnement de ce renforcement de la protection de l'épargne investie. ■

## FOCUS

### Un actif sur deux épargne pour sa retraite

Une forte préoccupation, mais une épargne insuffisante.

Selon les chiffres du Baromètre de l'épargne de l'AMF, 80 % des Français de 35-64 ans sont fortement préoccupés par la préparation financière de leur retraite.

#### Quel est l'effort d'épargne retraite des actifs ?

Si 52 % des actifs (non retraités) épargnent au moins occasionnellement pour la retraite, ils ne sont que 19 % à le faire régulièrement. Ces épargnants réguliers déclarent épargner 2 200 euros par an en moyenne (mais 41 % d'entre eux épargnent moins de 1 000 euros par an).

Ces montants sont plus élevés parmi les catégories sociales supérieures (2 800 euros par an) et chez ceux qui disposent d'un patrimoine financier élevé (3 600 euros par an pour les patrimoines supérieurs à 50 000 euros).

#### Qui épargne le plus régulièrement pour sa retraite ?

Les actifs qui épargnent régulièrement pour la retraite sont relativement âgés : 33 % des plus de 55 ans le font.

Par ailleurs, les détenteurs de placements financiers sont aussi 33 % à épargner régulièrement pour leur retraite.

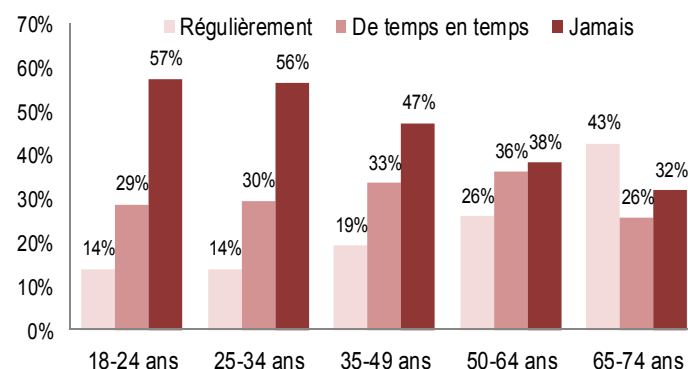
### Une épargne jugée insuffisante par les actifs ...

Seul 1 actif sur 5 estime épargner assez pour sa retraite. Les actifs sont 17 % à penser connaître le montant d'épargne nécessaire et 38 % déclarent avoir une idée assez précise de ce montant. 45 % n'en ont aucune idée.

#### ... et par les retraités

Seuls 50 % des retraités estiment que leur épargne retraite a été suffisante. Les retraités de 65 à 74 ans sont 68 % à continuer d'épargner pour leur retraite. ■

#### Mettez-vous de l'argent de côté pour votre retraite ?



Source : Baromètre AMF de l'épargne, 1 244 personnes de 18 ans et plus interrogées, octobre 2018

# Visites mystère de l'AMF : des progrès et des insuffisances



L'objectif de ces visites est d'évaluer la qualité des entretiens menés entre des prospects et les conseillers bancaires.

Une nouvelle vague de visites mystère a été conduite par l'AMF de décembre 2018 à février 2019 afin de mieux apprécier la mise en œuvre de la réglementation MIF 2, en vigueur depuis le janvier 2018<sup>1</sup>.

Deux profils d'épargnants se sont présentés aux guichets des banques<sup>2</sup> : un profil « risquophile » au revenu relativement élevé et capable de subir des pertes, et un profil « risquophobe » disposant de moins de liquidités, et moins tolérant au risque.

Dès la prise de rendez-vous, chaque visiteur a précisé qu'il désirait recevoir des conseils pour placer une somme de 70 000 euros (issue d'une donation à venir) et qu'il souhaitait rencontrer un conseiller.

Certains prospects sont allés jusqu'à la souscription d'un produit financier. Cette démarche a alors donné lieu à un second rendez-vous dans la quasi-totalité des situations.

## Le profil « risquophobe »

40-50 ans, marié, 2 enfants de 13 et 15 ans, ses revenus sont de 3 000 € nets par mois et ceux de son conjoint de 1 800 € nets par mois (+ 20 % à Paris).

Il dispose d'un patrimoine financier de 50 000 euros placé en livrets d'épargne et en assurance vie. Propriétaire de sa résidence principale, il doit encore rembourser son prêt pendant 5 ans.

En recherche de meilleurs rendements, il se montre prêt à investir un peu de son capital sur les marchés financiers, même s'il est peu expérimenté et s'il a déjà subi une perte avec des placements en actions il y a quelques années. ■

## Le profil « risquophile »

40-50 ans, marié, 3 enfants de 9 à 14 ans, ses revenus sont de 3 100 € nets par mois et ceux de son conjoint de 3 600 € nets par mois (+20 % à Paris). Il est propriétaire.

Il possède un capital de 70 000 euros placé sur un contrat d'assurance vie multi-supports (30 000 euros investis en supports risqués). Il détient également un compte-titres (10 000 euros en fonds d'actions). Par ailleurs, il détient des produits d'épargne bancaire (30 000 euros).

Il recherche une rentabilité supérieure à celle des fonds en euros, quitte à prendre des risques. Il connaît assez bien les marchés financiers et possède une expérience en matière de placements en actions. ■

<sup>1</sup> Les visites mystère de l'AMF ne constituent pas un exercice de contrôle ; il s'agit avant tout pour le régulateur d'observer les pratiques commerciales et l'application de la réglementation.

<sup>2</sup> Pour chaque profil, 110 visites ont été effectuées auprès de 11 réseaux bancaires : Banque Populaire, BNP Paribas, Caisse d'épargne, CIC, Crédit Agricole, Crédit du Nord, Crédit Mutuel, La Banque Postale, LCL, HSBC, Société Générale.

## Une découverte satisfaisante de la situation et des objectifs du client

Selon les témoignages des visiteurs mystère, le questionnaire, mené par des conseillers à l'écoute, a globalement été fluide et de qualité.

## La situation financière bien questionnée...

Depuis la dernière campagne, menée en 2015, la pratique de questionnaire de la situation du prospect s'est nettement améliorée. L'annonce d'une somme importante à placer dès la prise de rendez-vous a sans doute permis une meilleure pré-qualification du client.

D'un profil à l'autre, la découverte des charges des prospects et de leur capacité à supporter des pertes (nouveau MIF 2) a été différente, ces informations étant moins recherchées pour le profil risquophile.

Tableau 1 : Le conseiller a interrogé le client sur ...

	Risquophobe		Risquophile	
	2015	2018	2015	2018
Ses revenus	59%	80%	58%	71%
Ses charges	45%	74%	35%	50%
Le montant global de son épargne	91%	82%	91%	81%
Sa situation fiscale	47%	65%	45%	58%
Sa capacité à supporter des pertes	-	64%	-	32%

Source : AMF

## ... ainsi que les objectifs

La qualification des objectifs a été relativement bien menée. En revanche, le questionnaire sur la tolérance aux risques (nouveau MIF 2) a été moins fréquent et a plus souvent concerné le profil risquophobe que le profil risquophile.

Tableau 2 : Le conseiller a interrogé le client sur ...

	Risquophobe		Risquophile	
	2015	2018	2015	2018
Ses projets et objectifs financiers	68%	86%	65%	90%
Son horizon de placement	62%	88%	58%	83%
Son appétence à prendre des risques	59%	78%	59%	66%
Sa tolérance aux risques	-	51%	-	28%

Source : AMF

## Peu de questions sur les connaissances et l'expérience

L'expérience et les connaissances financières des visiteurs mystère ont peu été questionnées par les conseillers.

Un conseiller sur 5 a demandé aux prospects risquophobes d'évaluer eux-mêmes leurs connaissances en matière financière, ce qui ne constitue pas une pratique recommandée.

De manière générale, le questionnement sur les connaissances et l'expérience a été mieux réalisé auprès des nouveaux clients que des prospects.

Tableau 3 : Le conseiller a interrogé le client sur ...

	Risquophobe		Risquophile	
	2015	2018	2015	2018
Ses connaissances financières	42%	42%	37%	28%
Sa propre opinion de son niveau de connaissances financières	-	21%	-	16%
Son expérience en matière financière	-	42%	-	30%

Source : AMF

La majorité des conseillers ont déroulé tout le questionnement avant de parler des solutions de placement.

## Une hausse du nombre de propositions de placements

A l'issue du questionnement du visiteur mystère, les conseillers bancaires ont présenté plusieurs placements. Les propositions d'épargne financière ont été plus nombreuses en 2018 (3,6 par entretien) qu'en 2015 (3,1).

4,1 produits ont été proposés, en moyenne, dans l'ensemble des réseaux, au prospect risquophile et 3,2 produits au prospect risquophobe.

Comme lors des précédentes visites, les propositions n'ont pas été très différentes entre les deux profils. Pour cette dernière campagne, cela peut s'expliquer par le fait que le visiteur risquophobe pouvait également accepter un peu de risque dans le cadre d'une diversification mesurée de son épargne.

## Le PEA proposé plus fréquemment

L'assurance vie en unités de compte reste l'enveloppe juridique et fiscale la plus promue depuis plusieurs années. Elle a été proposée spontanément par 90 % des conseillers.

Dans le même temps, les propositions d'ouverture de PEA ou de compte-titres ont été plus nombreuses qu'en 2015. Ainsi, plus de la moitié des conseillers ont proposé un PEA ou un compte-titres au visiteur mystère risquophile et un tiers au visiteur mystère risquophobe.

En 2015, le PEA ou le compte-titres avaient été proposés au profil risquophile par 35 % des conseillers et au profil risquophobe par 23 % des conseillers.

## Les SCPI souvent préconisées...

Les instruments financiers les plus souvent préconisés en 2018 ont été les supports investis dans l'immobilier. Les SCPI et les OPCV ont été proposés en priorité au profil risquophile.

Par ailleurs, les conseillers ont promu au profil risquophile, mais aussi au profil risquophobe, les fonds diversifiés et les fonds d'actions.

## ... ainsi que la gestion sous mandat

Sur l'ensemble des banques, il a souvent été proposé aux prospects de déléguer la gestion de leur épargne financière. 6 conseillers sur 10 l'ont proposé aux deux profils, aussi bien dans le cadre d'un contrat d'assurance vie que sur un compte-titres ou un PEA.

## Peu d'information donnée à la fin des entretiens

L'information délivrée à l'issue des entretiens est souvent insuffisante.

## Le profil du prospect peu communiqué

Seule la moitié des conseillers ont résumé la situation du visiteur mystère à la fin de l'entretien et seul un quart des conseillers lui ont indiqué son profil d'investisseur. Dans ce dernier cas, ils l'ont fait oralement dans 4 visites sur 10.

A l'ouverture d'un compte, les conseillers ont indiqué son profil au nouveau client dans près de 3 cas sur 4.

## Peu de remise d'informations clés et de rapports personnalisés

La majorité des documents remis aux visiteurs mystère ont été d'ordre commercial.

Des documents d'informations clés n'ont été remis au nouveau client, le plus souvent lors des ouvertures de compte, que dans 1 cas sur 5 environ. Il s'agit pourtant d'une obligation réglementaire.

Enfin, mis en situation de donner à des prospects, au moins à l'oral, des conseils en investissement personnalisés, les conseillers n'ont pas remis de rapport démontrant l'adéquation du placement préconisé à la situation, au profil et aux objectifs des visiteurs.

En revanche, ce rapport a plus fréquemment été remis aux nouveaux clients, au moment de l'ouverture du compte.

## Les frais insuffisamment présentés

Dans l'ensemble, les frais restent toujours aussi peu présentés. Moins de la moitié des conseillers ont communiqué les frais liés aux enveloppes (assurance vie, PEA) ou aux instruments financiers.

Ils ont cependant plus souvent été présentés au profil risquophobe qu'au profil risquophile. ■



### Les actions, placement intéressant ?

40 % des Français estiment qu'il est intéressant actuellement de placer son épargne en actions.

Interrogés sur leur perception de l'intérêt de différents produits d'épargne et de placement, les Français sont 4 sur 10 à estimer que les actions sont intéressantes actuellement (6 sur 10 qu'elles ne le sont pas).

Les jeunes de 18 à 24 ans sont plus nombreux à penser que les actions sont intéressantes (55 % d'entre eux).

Dans le même temps, les Français sont 6 sur 10 à penser que l'assurance vie et l'immobilier locatif constituent des placements actuellement intéressants.

Source : « Les Français, l'épargne et la retraite », étude réalisée en février 2019 par l'Ifop pour le CECOP auprès d'un échantillon de 1 003 personnes de 18 ans et plus représentatif de la population française, avril 2019

### L'immobilier locatif, placement perçu comme le plus rentable

Pour 43 % des Français, les placements dans l'immobilier locatif sont les plus rentables.

Interrogés sur les placements perçus comme les plus rentables (2 choix possibles), 4 Français sur 10 choisissent l'immobilier locatif d'abord, puis les fonds en euros en assurance vie (22 %), et les actions (21 %).

Source : « Les Français, l'épargne et la retraite », Ifop pour le CECOP, avril 2019

### Pas de rendement à tout prix ...

Deux épargnants sur trois souhaiteraient intégrer le critère du développement durable dans leurs choix.

67 % des épargnants estiment important de prendre en compte l'impact social et environnemental d'une entreprise, avant d'y investir, et non uniquement le gain financier.

Un Français sur deux souhaite obtenir des sociétés financières les « preuves de leur impact sociétal », par exemple une réduction des émissions de CO2, une meilleure gestion des ressources en eau ou une plus grande diversité au sein de l'entreprise.

Source : Axa IM, questionnaire en juin 2018 auprès d'un échantillon de 1 000 personnes représentatif des Français de 18 ans et plus (à l'exclusion des 20 % des Français ayant les revenus les plus faibles), juin 2018

### L'image des conseillers bancaires s'est améliorée en 2018

En 2018, 62 % des Français se déclaraient satisfaits de l'adéquation des produits proposés avec leurs besoins.

Interrogés sur leur relation avec leur conseiller bancaire, en agence, 62 % des Français répondent être satisfaits de l'adéquation des produits proposés avec leurs besoins. Cette proportion était de 56 % en 2017.

En outre, 79 % des Français estiment que leur conseiller est compétent (74 % en 2017).

Source : Observatoire de l'image des banques, BVA pour la Fédération bancaire française (FBF), étude réalisée en décembre 2018 auprès d'un échantillon de 892 personnes représentatif des Français de 15 ans et plus, avril 2019

### Epargne salariale : collecte positive en 2018

En 2018, 15 milliards d'euros ont été investis dans les PEE et Perco.

Les investissements dans les PEE (plan d'épargne en entreprise) et les Perco (plan d'épargne pour la retraite collectif) ont progressé de plus de 5 % en 2018, à 15,2 milliards d'euros. Leur provenance :

- 3,9 milliards de participation (+2 %) ;
- 5,2 milliards d'intéressement (+6 %) ;
- 2,9 milliards de versements volontaires des salariés (+9 %) ;
- 3,2 milliards d'abondement des entreprises (+6 %).

La collecte nette (les investissements moins les rachats) a été positive de 1,5 milliard en 2018.

Source : Association française de gestion financière (AFG), enquête annuelle sur l'épargne salariale, mars 2019

### Forte progression du Perco

En 2018, la collecte nette sur les Perco a atteint près de 1,7 milliard d'euros.

Fin 2018, les Perco comptaient 2,6 millions de détenteurs, soit 9 % de plus en un an. Malgré la baisse des marchés d'actions à la fin de 2018, l'encours total a augmenté de 4,3 % en un an.

Source : AFG, mars 2019

### Assurance vie : forte collecte sur les supports risqués

En 2018, les investissements dans les unités de compte ont représenté une part importante des versements.

La collecte nette de l'assurance vie (les versements moins les retraits) a progressé en 2018 : elle s'est établie à 22 milliards d'euros, contre 7 milliards en 2017.

Les investissements nets dans les unités de compte ont représenté 21 milliards d'euros. Dans le même temps, les fonds en euros ont subi une décollecte nette.

L'encours total de l'assurance était estimé à 1 700 milliards d'euros à fin 2018.

Source : Fédération française de l'assurance, février 2019

### Forte baisse des investissements dans les FCPI et FIP

La collecte des FIP et FCPI a baissé de 67 % en 2018.

En 2018, la collecte des FIP s'est établie à 147 millions d'euros et celle des FCPI à 209 millions, 355 millions au total, contre 1,1 milliard en 2017.

Selon l'AFG, cette forte baisse de la collecte s'explique notamment par la suppression du dispositif ISF PME, l'incertitude sur le taux de réduction de l'IR-PME en 2018 et l'arrêt de la disposition exceptionnelle en 2017 liée au passage à l'IFI.

Source : AFG, mars 2019