



# Observatoire de la banque privée – Vague 4

29 mai 2017

*“opinionway*

15 place de la République 75003 Paris



**ESOMAR**<sup>'16</sup>  
corporate

## Rapport



**SwissLife**  
Banque Privée

À : SwissLife Banque Privée  
De : Opinionway / Laurent Gassie, Pascal  
Novais, Marie Poux

# “ MÉTHODOLOGIE

*“opinionway*



# La méthodologie



Deux échantillons ont été constitués :

- ✓ Un échantillon de **351 individus représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, appartenant au TOP 5 foyers en termes de revenus**. (Le TOP5 foyers désigne les ménages dont les revenus annuels nets sont supérieurs ou égaux à 72 000 €). **Cet échantillon est composé de 144 clients de banque privée et de 207 prospects.**
- ✓ Un échantillon de **206 professionnels, composé de 60 chefs d'entreprise de 10 salariés et + et de 146 TNS**, appartenant au TOP 5 foyers en termes de revenus et recrutés selon la méthode du boost.



- ✓ **Echantillon interrogé en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview)  
Pour les remercier de leur participation, les panélistes ont touché des maximales ou ont fait un don à l'association proposée de leur choix.



- ✓ Le terrain a été réalisé du **2 au 10 mars 2017**



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

Questions  
d'actualité



*L'épargne et la fiscalité des hauts  
revenus*

*“opinionway*



# L'élection présidentielle en France est l'évènement le plus impactant sur les décisions d'investissement à venir des particuliers et des professionnels.



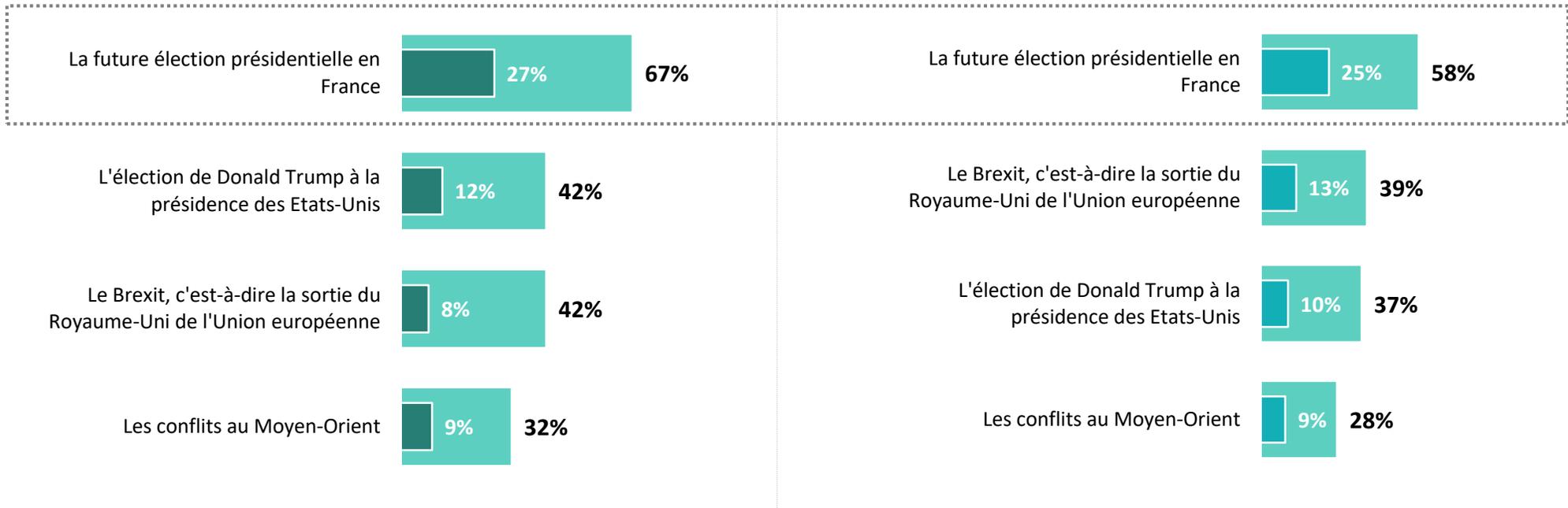
A5. Diriez-vous que les événements suivants ont eu ou vont avoir un impact sur votre comportement d'investisseur à titre personnel ?

Base : échantillon représentatif (351) – Nouvelle question

A5b. Et ont-ils eu ou vont-ils avoir un impact sur votre réflexion en matière de placement de votre trésorerie d'entreprise ?

Base : échantillon professionnels (206) – Nouvelle question

 % Tout à fait d'accord  % Total d'accord



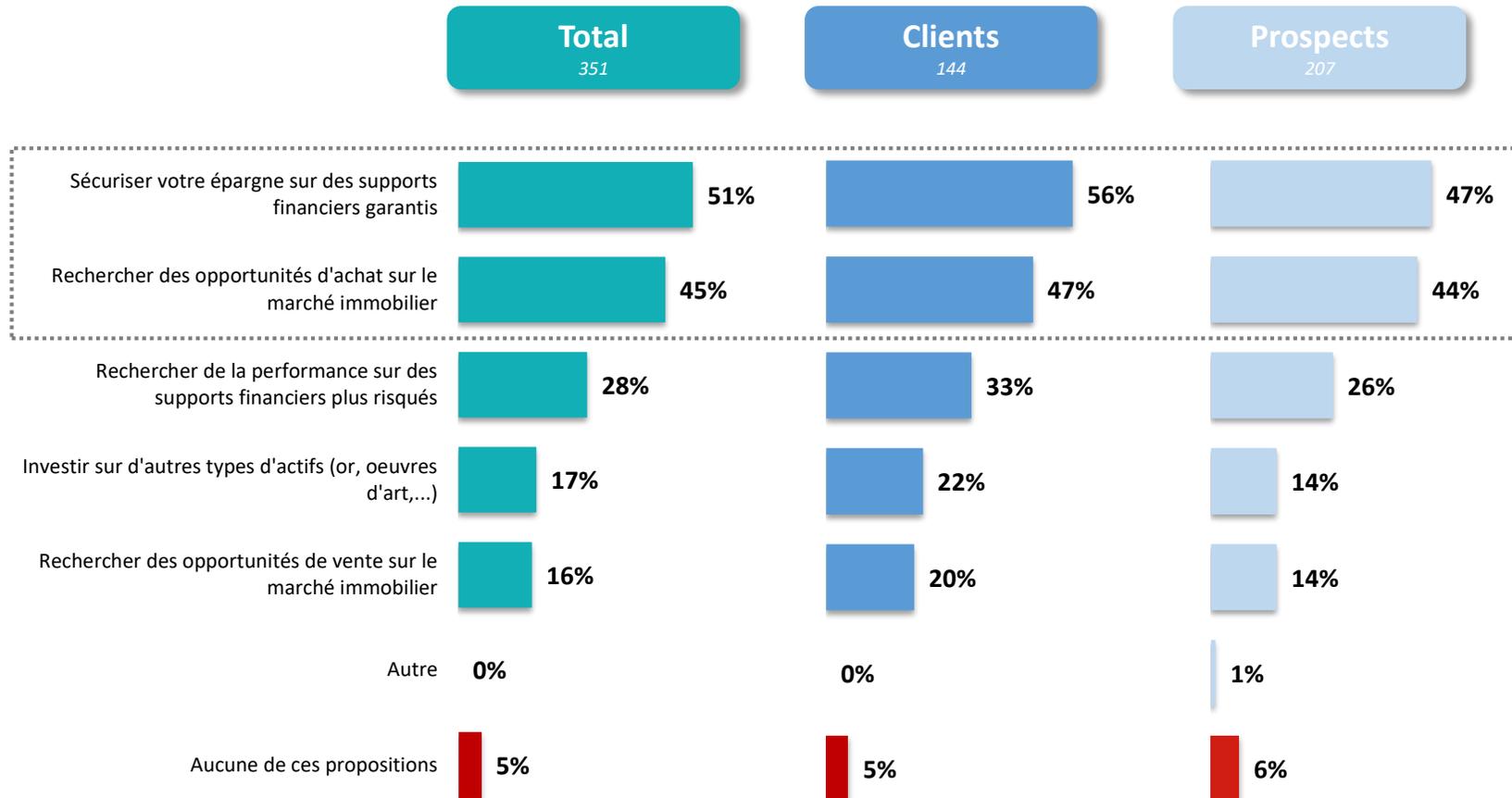


# Des Français qui, à date, sont plus enclins à adopter une attitude prudente en matière d'épargne et à placer leur argent dans l'immobilier. Un choix de placement qui pourrait toutefois évoluer à terme, notamment au regard de la volonté politique de faire de l'ISF un impôt sur la « rente » immobilière.



A2. Dans la conjoncture économique actuelle et face à la faiblesse des rendements sur les produits d'épargne, seriez-vous enclin pour votre épargne à...?

Base : échantillon représentatif (351)





# Une fiscalité des hauts revenus jugée excessive par l'ensemble des Français interrogés. Un constat que l'on retrouve auprès des professionnels lorsqu'il s'agit d'évaluer la fiscalité appliquée aux entreprises.



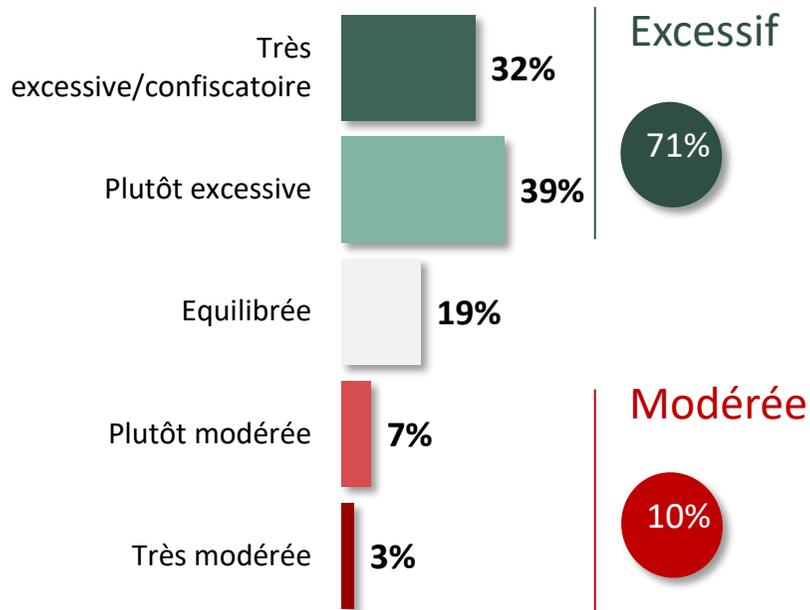
A4 : Enfin, diriez-vous que la fiscalité des hauts revenus en France est actuellement... ?

Base : échantillon représentatif (351)

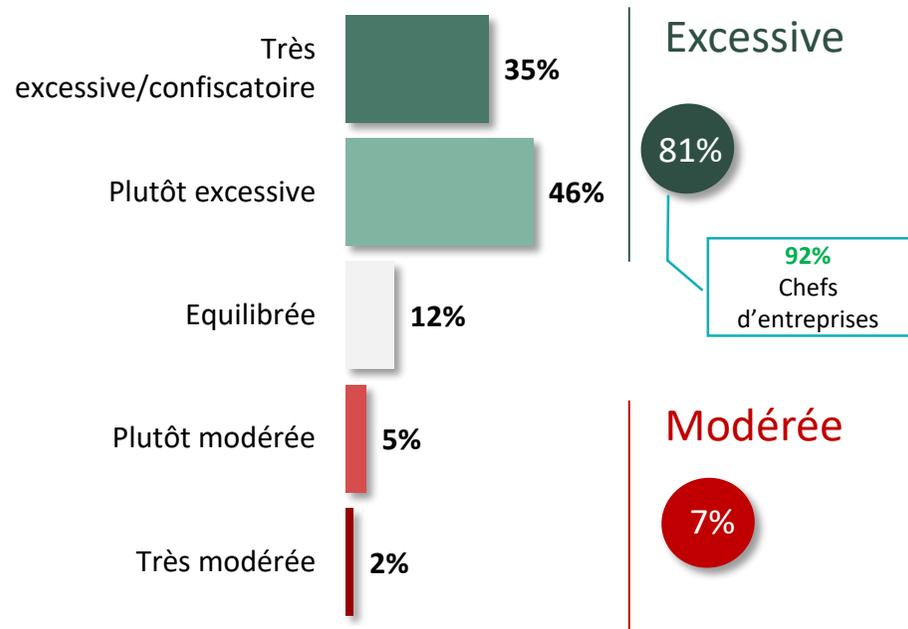
A4b : De même, diriez-vous que la fiscalité des entreprises en France est actuellement... ?

Base : échantillon professionnels (206) - Nouvelle question

## Fiscalité des hauts revenus



## Fiscalité des entreprises



# Observatoire de la Banque privée



*Quelles évolutions concernant le rapport des Français les plus riches à la banque privée ?*

*“opinionway*

# 01



Au global, une part de clients qui se maintient et une perception globale qui demeure positive

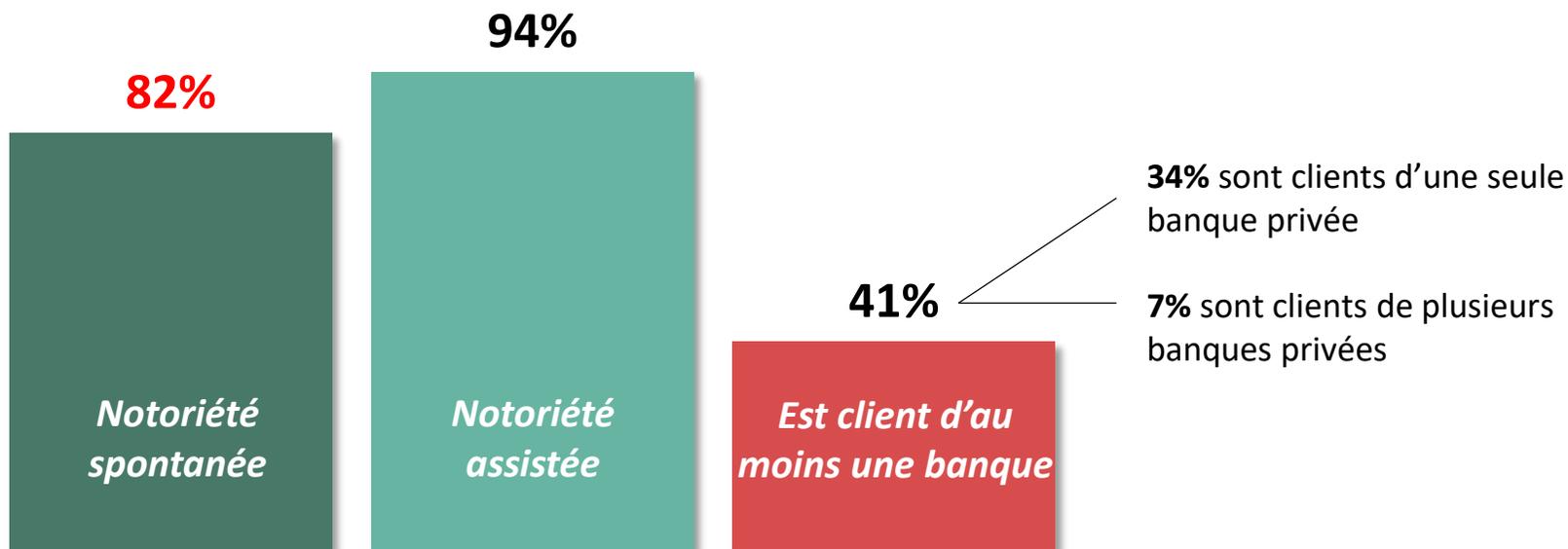


**Les banques privées : Des établissements connus des Français les plus riches puisque plus de 8 sur 10 parviennent à citer spontanément une banque privée.**

**La part de clients de banque privée est de 41%.**



### Rapport aux banques privées



Rappel Vague 3:

87%

93%

45%

% / % Ecart significatif par rapport au total

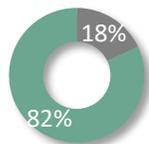


# En spontané comme en assisté, ce sont les banques privées de réseau qui bénéficient de la plus forte notoriété.

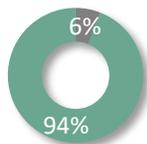
## A noter : la notoriété assistée de SwissLife banque privée a progressé.

B5. Pour commencer, quelles sont toutes les banques privées que vous connaissez ne serait-ce que de nom ?

B6. Et parmi la liste suivante de banques privées, quelles sont toutes celles que vous connaissez ?



Au moins une banque privée citée spontanément



Au moins une banque privée connue

TOP 15	Vague 3	Vague 4
BNP Paribas Banque Privée (BNP Paribas)	28%	32%
Compagnie financière Edmond de Rothschild	23%	25%
HSBC Private Bank	24%	25%
LCL Banque Privée (Crédit agricole)	16%	19%
Crédit Agricole Banque Privée (Crédit agricole)	8%	17%
Société Générale Private Banking	11%	15%
Barclays	15%	13%
Lazard Frères Gestion (LFG)	10%	10%
Banque Neufelize OBC (ABN AMRO)	5%	8%
Banque Privée 1818 (BPCE)	4%	7%
UBS	6%	6%
CIC	7%	5%
Axa Banque	2%	4%
Banque Palatine	11%	4%
Crédit Mutuel	4%	4%
...		
<b>Swisslife Banque Privée</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>
<b>Nombre moyen de citations</b>	<b>2,7</b>	<b>2,7</b>

TOP 15	Vague 3	Vague 4
BNP Paribas Banque Privée (BNP Paribas)	58%	63%
Compagnie financière Edmond de Rothschild	51%	58%
HSBC Private Bank	57%	58%
UBS	49%	46%
Crédit Agricole Banque Privée (Crédit agricole)	37%	45%
LCL Banque Privée (Crédit agricole)	37%	44%
Lazard Frères Gestion (LFG)	36%	43%
Crédit Suisse	39%	40%
<b>SwissLife Banque Privée</b>	<b>30% </b>	<b>36%</b>
Société Générale Private Banking	29%	35%
Banque Neufelize OBC (ABN AMRO)	31%	32%
Groupama Banque Privée	24%	26%
Indosuez Private Banking (Crédit Agricole)	16%	22%
Oddo et Cie	22%	22%
Banque Privée 1818 (BPCE)	14%	21%
<b>Nombre moyen de citations</b>	<b>6,4 </b>	<b>7,1</b>

Evolutions significatives par rapport à la vague 3



## Une perception plutôt positive des banques privées.

B1. Quels sont les 3 adjectifs que vous associez spontanément à la banque privée ?





# Dans le détail, une perception plus positive de la part des clients. A l'inverse, les banques privées sont davantage perçues comme étant couteuses et sélectives par les non clients.

B1. Quels sont les 3 adjectifs que vous associez spontanément à la banque privée ?



	Total 351	Clients 144	Prospects 207	Professionnels 206
<b>Adjectifs positifs</b>	<b>65%</b>	<b>74%</b>	<b>58%</b>	<b>63%</b>
Personnalisé / service sur mesure / à l'écoute	17%	22%	15%	18%
Commercial / profit / rentabilité / rendement	15%	12%	15%	14%
Confiance / fiabilité / Sérieux / Sécurisant	14%	15%	12%	15%
Assistance / service / conseil	12%	15%	12%	17%
Compétence / professionnalisme / Experte / Performante / Innovante	15%	19%	9%	11%
Confidentialité / discrétion / Secret / Privé	12%	10%	11%	8%
Réactivité / Organisée / Rapidité / Dynamisme	6%	11%	2%	4%
<b>Adjectifs négatifs</b>	<b>45%</b>	<b>35%</b>	<b>44%</b>	<b>33%</b>
Cher / coûteux / Onéreux	26%	17%	26%	19%
Non rentable / Non intéressante / Trop axée profit	10%	13%	5%	8%
Abus / escroquerie / vol / Triche	7%	7%	5%	2%
Risquée / Dangereuse	6%	5%	5%	3%
<b>Adjectifs neutres</b>	<b>40%</b>	<b>33%</b>	<b>46%</b>	<b>36%</b>
Elite / Pour les hauts revenus / Fortuné / Revenus élevés / Exclusif / Sélectif	23%	13%	26%	15%
Haut de gamme	7%	6%	7%	3%
Gestion de patrimoine / Investissement / Produits d'épargne	3%	4%	5%	8%
<b>Ne se prononcent pas / Rien</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>
<b>Autres</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>
<b>Ne sait pas</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>6%</b>	<b>7%</b>

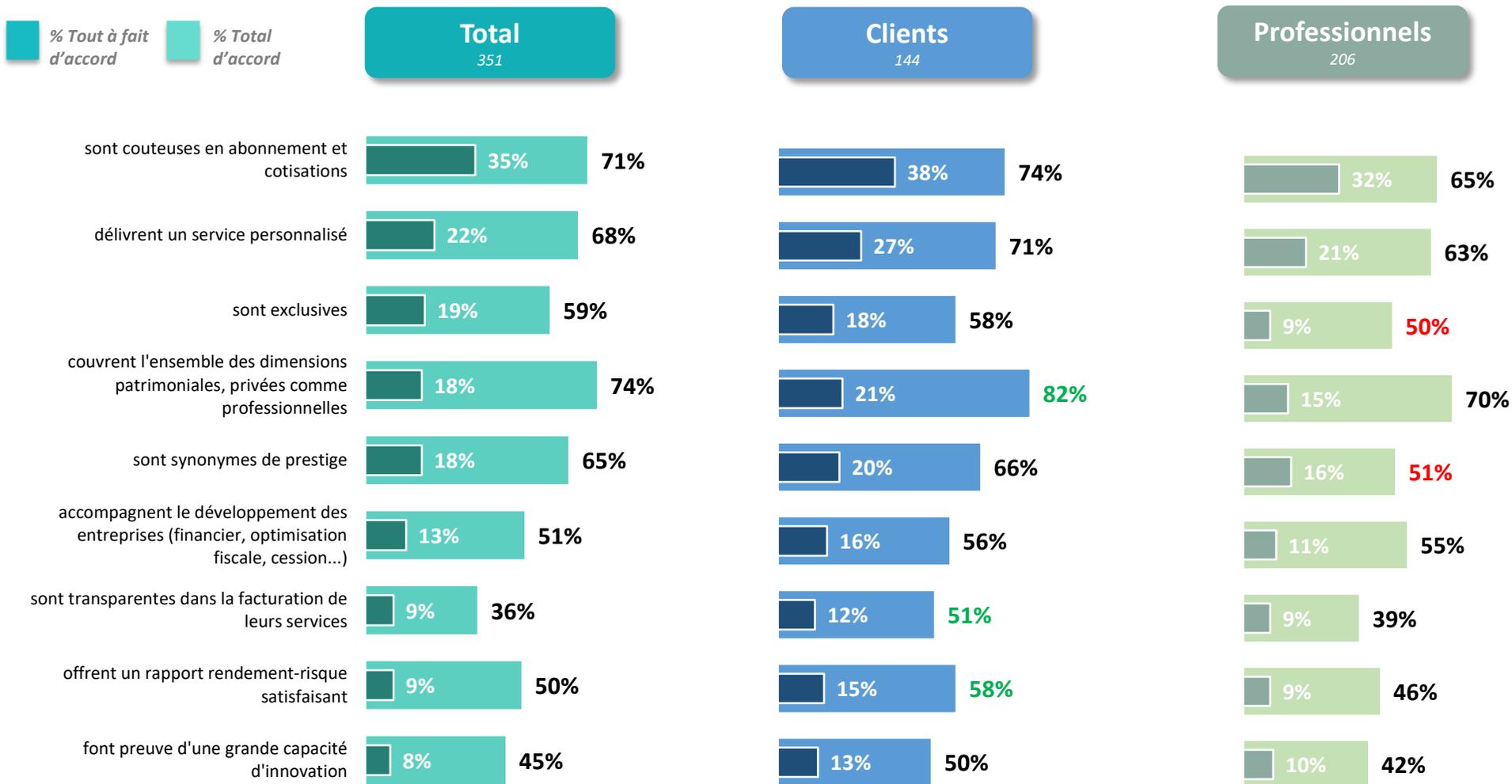
% / % Ecart significatif par rapport au total

% / % Ecart significatif par rapport au total



# Expertise patrimoniale, personnalisation du service et prestige sont les notions les plus associées aux banques privées.

B2 Voici une série d'affirmations que l'on peut entendre sur la banque privée. 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.



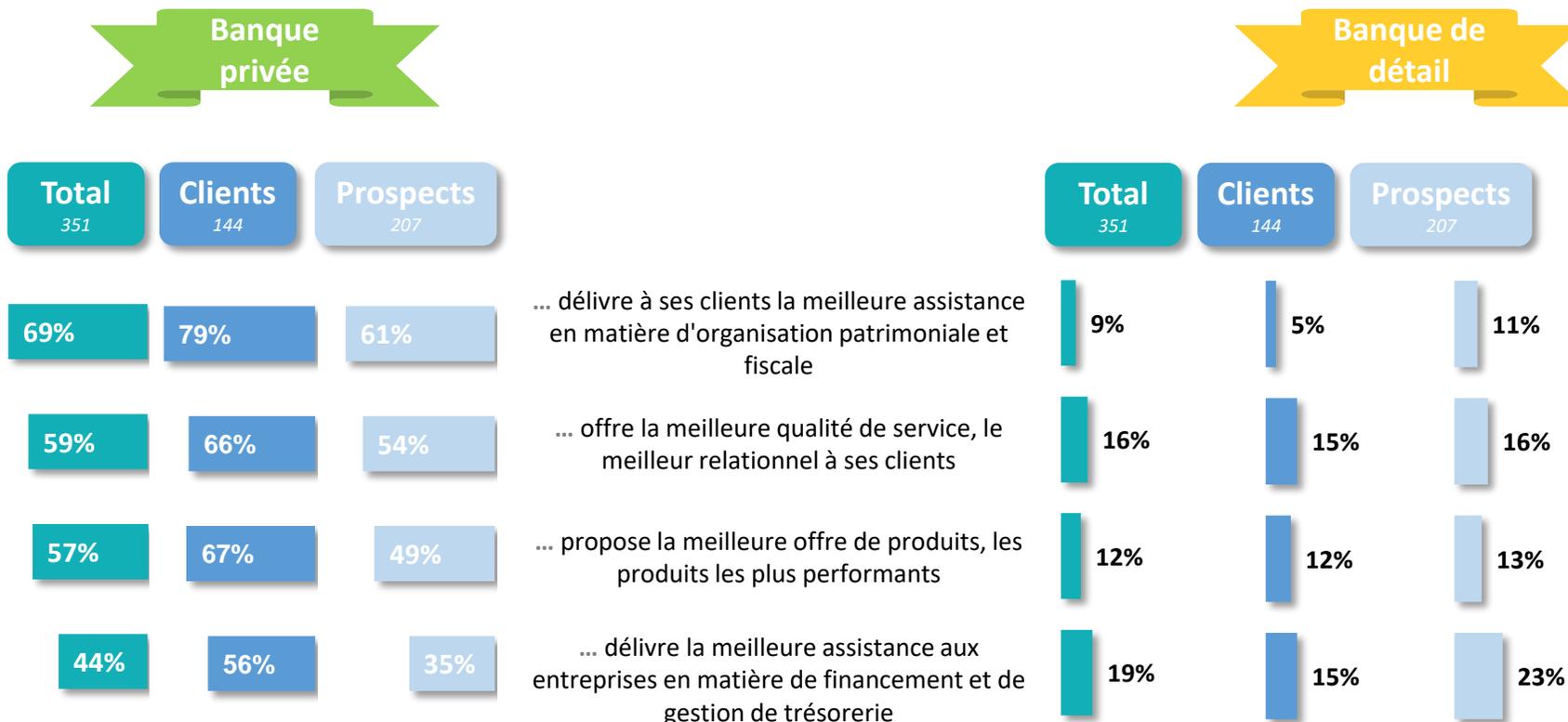
% / % Ecart significatif par rapport au total



# En comparaison avec les banques de détail, les banques privées sont encore plus perçues comme les établissements les plus à même de délivrer un accompagnement fiscal et patrimonial performant.



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



NB : % Banque privée + % Banque de détail+ % Ne sait pas = 100%

% / % Ecart significatif par rapport au total

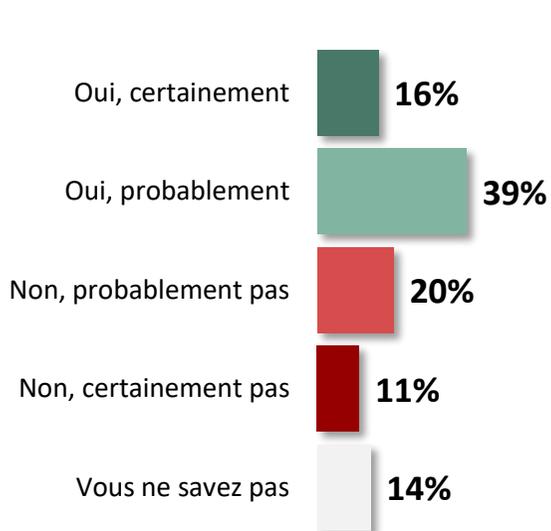


# Une intention de devenir client d'une banque privée à court terme en progrès : 36% d'intention vs 17% en 2016



B24. Au regard du montant du minimum de patrimoine financier permettant de devenir client d'une banque privée, pensez-vous être un jour en mesure de devenir client(e) de ce type d'établissement ?

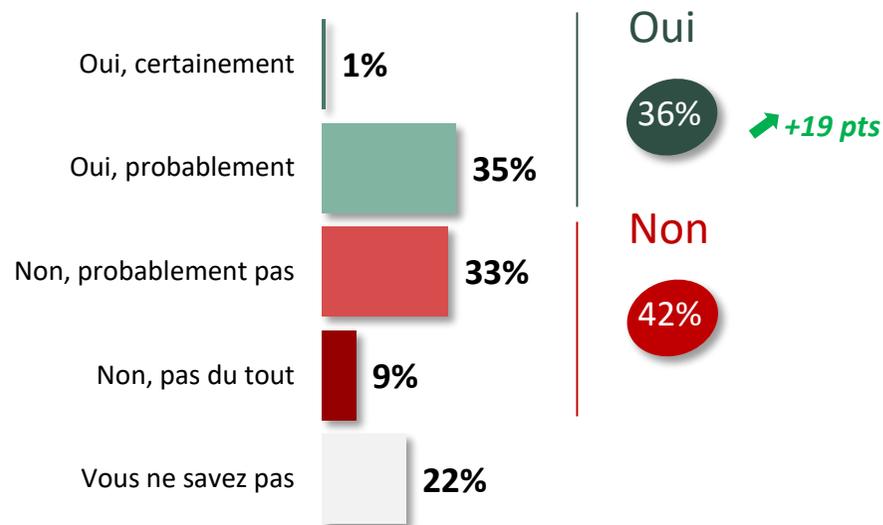
Base : Non clients d'une banque privée (207)



% Oui  
55%

B25. Avez-vous l'intention de devenir client d'une banque privée au-cours des 12 prochains mois ?

Base : estime être en mesure de devenir client (115)



**NB :** Pas d'écart significatif par rapport à la vague 3

Ecart significatif par rapport à la vague 3

# 02



Mais un rapport à la banque  
privée et des attentes qui  
évoluent

a

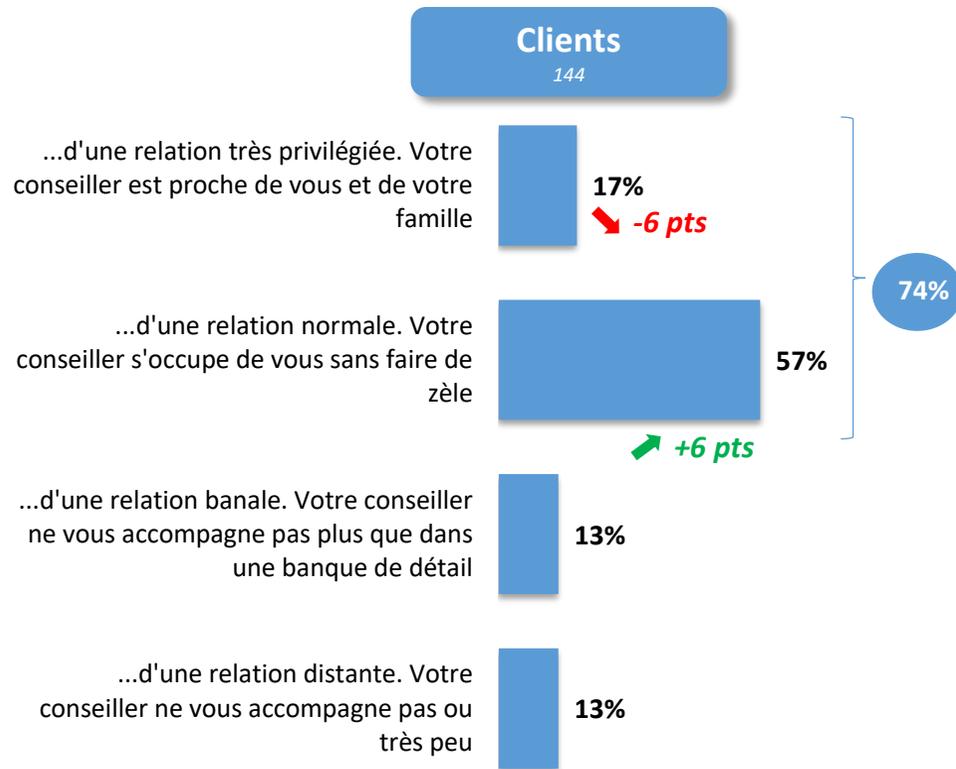


*Un relationnel qui se dégrade et une confiance en son conseiller qui diminue*

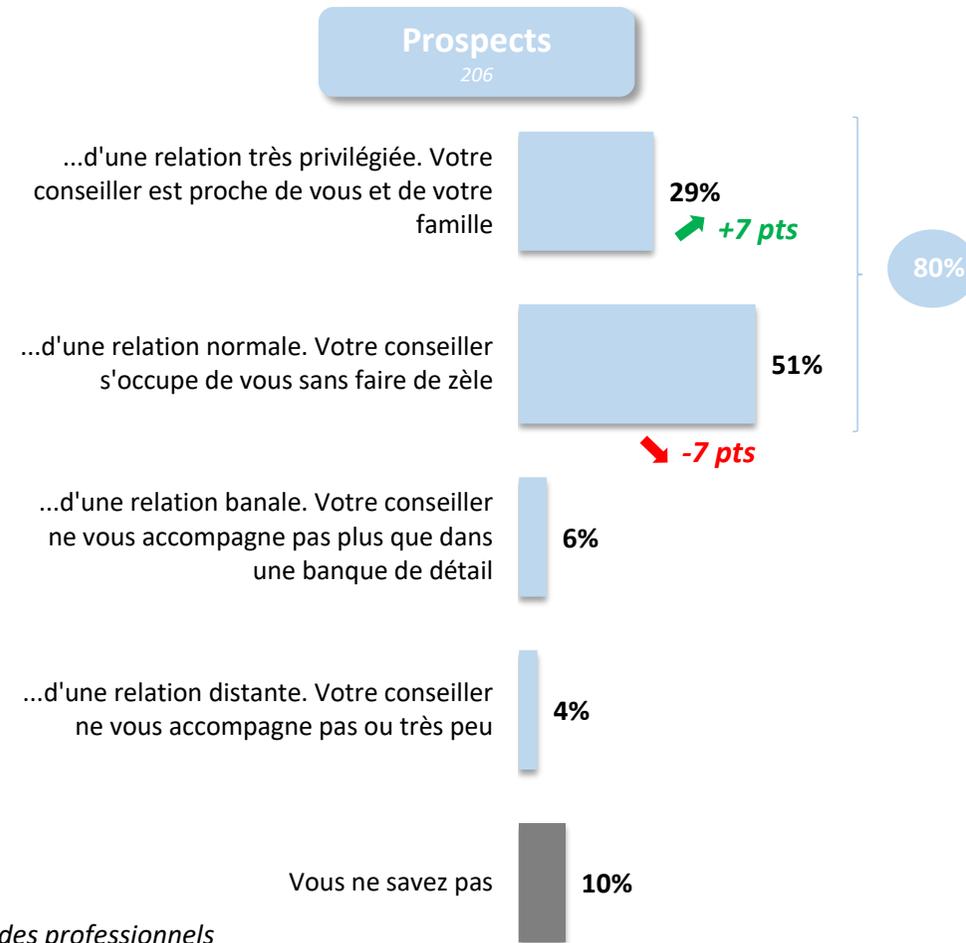


# Une relation avec le conseiller privé de plus en plus perçue comme « normale ». Cette relation est davantage idéalisée par les prospects.

B20a. Si vous deviez qualifier votre relation avec votre conseiller, diriez-vous qu'il s'agit...



B20b. Comment imaginez-vous la relation existant entre un client de banque privée et son conseiller ? Il doit s'agir...



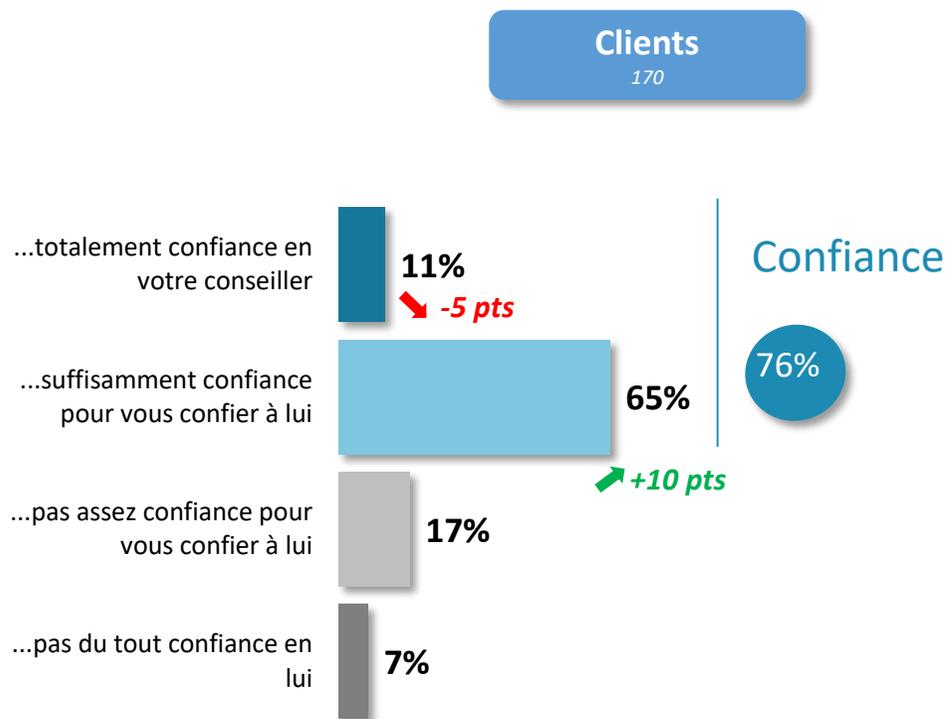
**NB :** Des scores identiques auprès des professionnels

↗ ↘ Ecart significatif par rapport à la vague 3

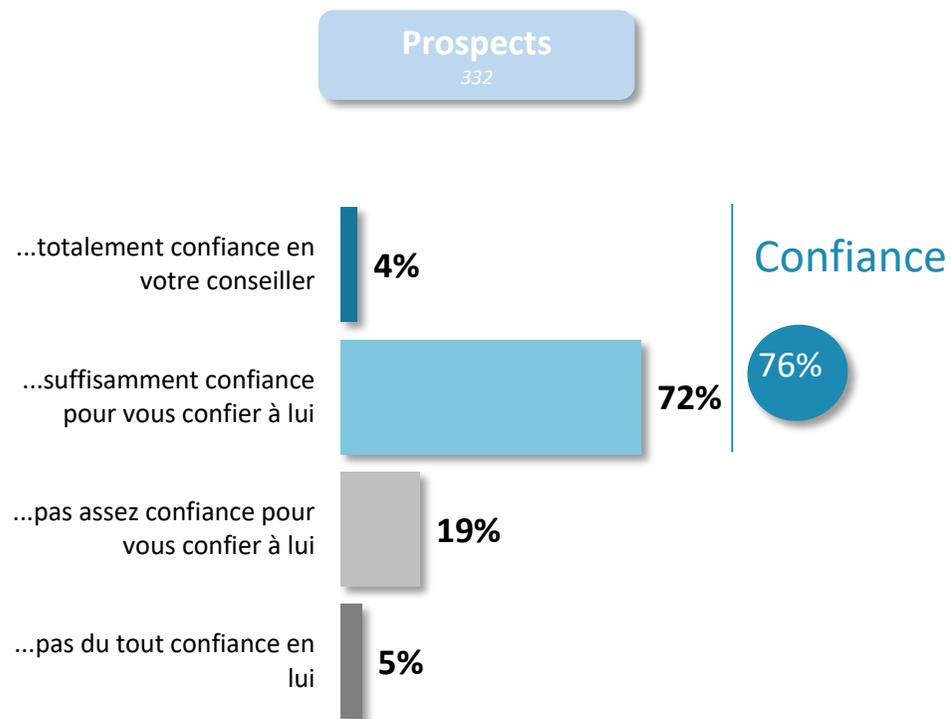


# Un conseiller qui inspire confiance sans pour autant qu'elle soit totale. Une tendance commune à l'ensemble du secteur.

B21a. Diriez-vous que vous avez...



B21b. Si vous étiez client(e) d'une banque privée, auriez-vous...



**NB :** Des scores identiques auprès des professionnels

Ecart significatif par rapport à la vague 3



# Un manque de confiance qui transparait également dans la perception négative de la nouvelle réglementation en matière de prévention du blanchiment d'argent. Des mesures mal accueillies qui auraient pu nécessité un effort de pédagogie et d'accompagnement plus important.

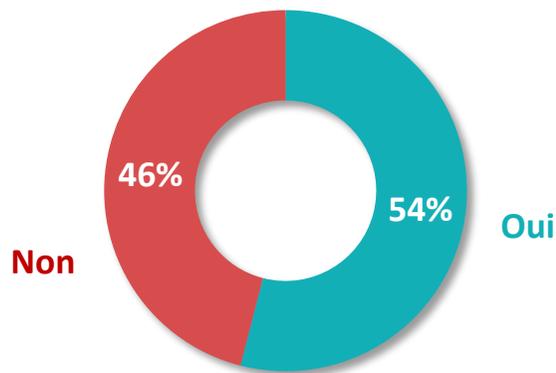


A6. La nouvelle réglementation bancaire en matière de prévention du blanchiment d'argent impose à chaque établissement bancaire une connaissance actualisée de ses clients (Questionnaire à remplir).

Avez-vous déjà eu à remplir ce type de questionnaire ?

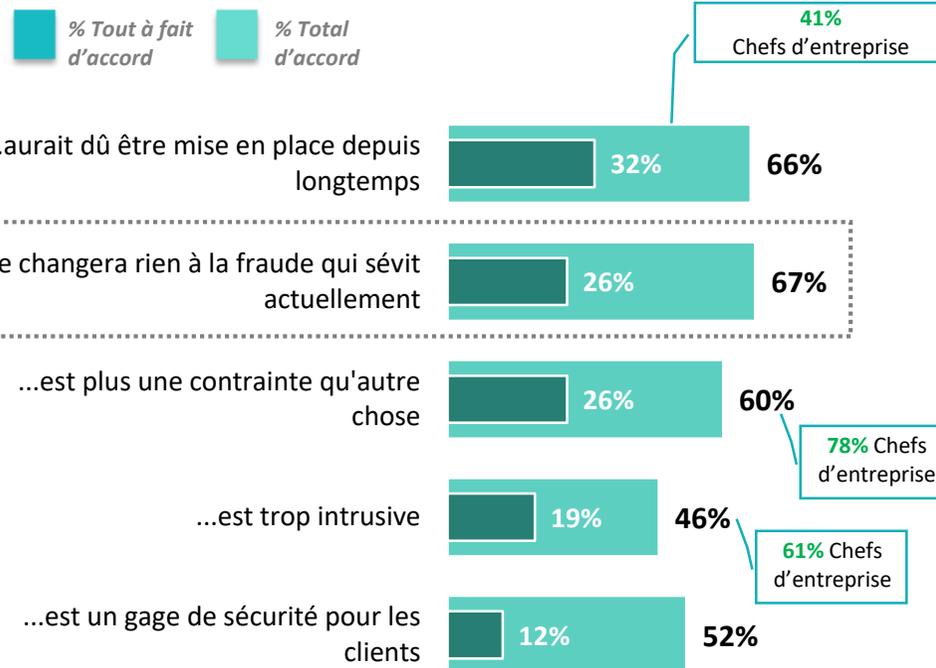
Base : échantillon représentatif (351) – Nouvelle question

% a été amené à remplir ce questionnaire



A7. Et êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes qui concernent cette réglementation visant à lutter contre la fraude fiscale ?

Base : échantillon représentatif (351) - Nouvelle question



**b**



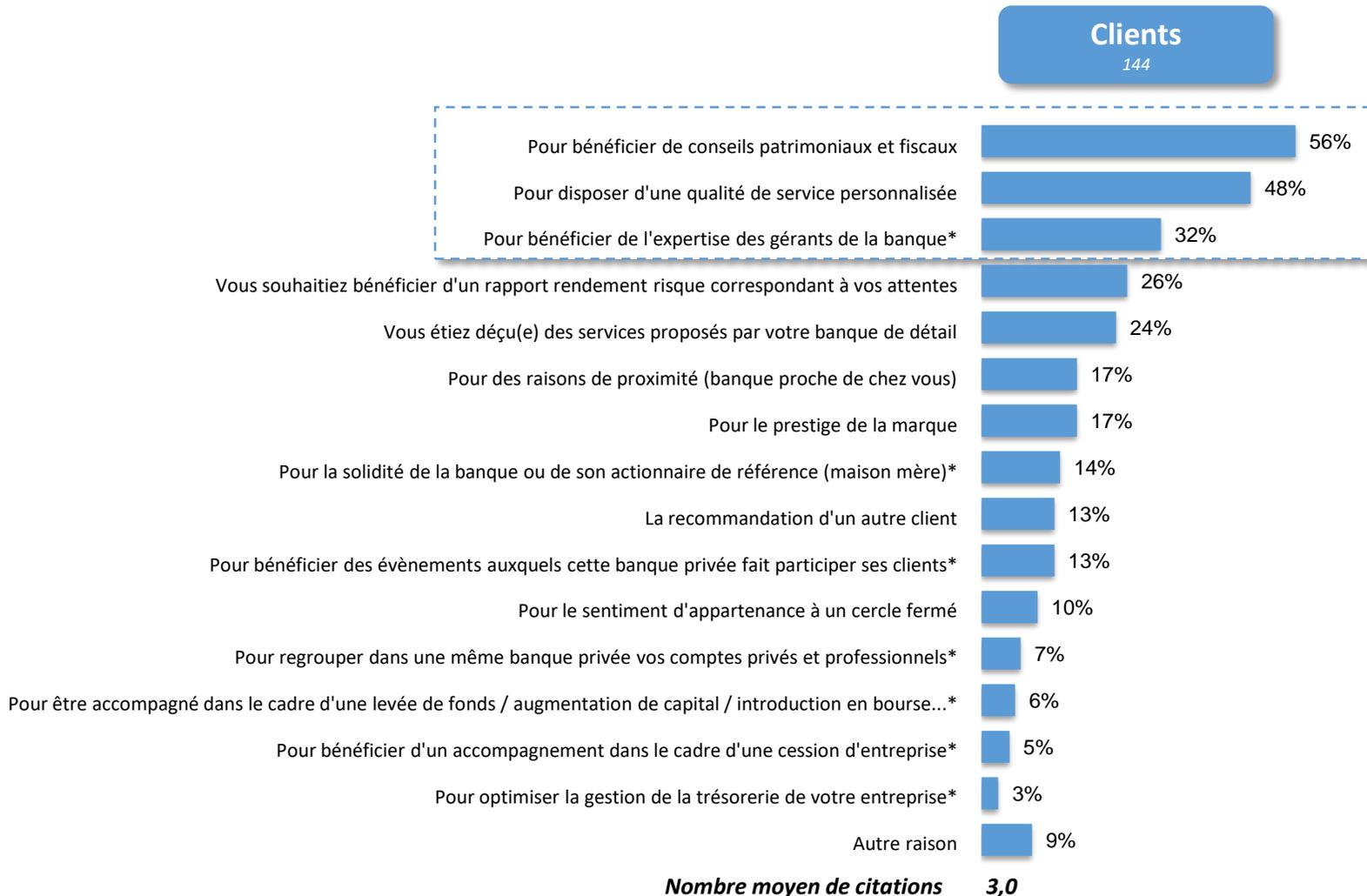
*Des clients de banque privée à rassurer en leur apportant conseils, accompagnement et services personnalisés*



# Avant même la question du rapport rendement/risque, le choix de la banque privée est motivé par la recherche de conseils patrimoniaux et fiscaux et de services personnalisés.

B15a. Pour quelles raisons avez-vous choisi de placer vos actifs dans une banque privée ?

Base : Clients de banque privée - \*Nouveaux items

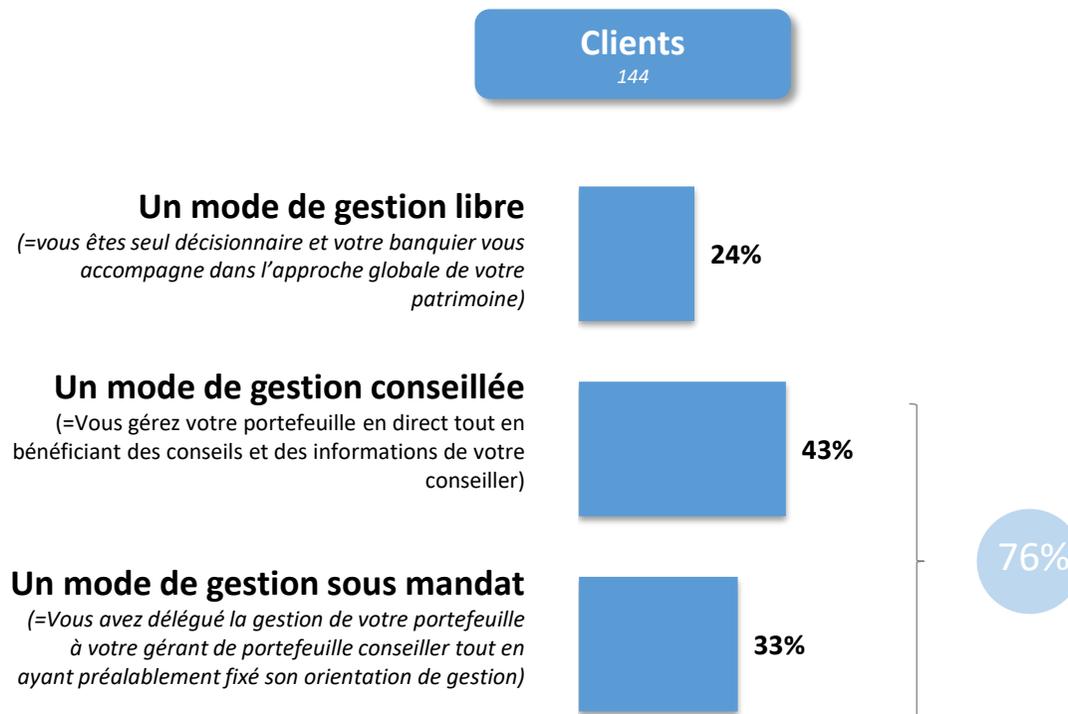




# Des clients qui privilégient l'accompagnement dans le mode de gestion qu'ils choisissent : Près de 8 clients sur 10 privilégient un mode de gestion conseillée ou sous mandat.

B13a. Pour quel type de gestion avez-vous opté au sein de cette banque privée ?

Base : Clients de banque privée – Nouvelles définitions des items



**C**



*Et des attentes fortes en matière de services digitaux*

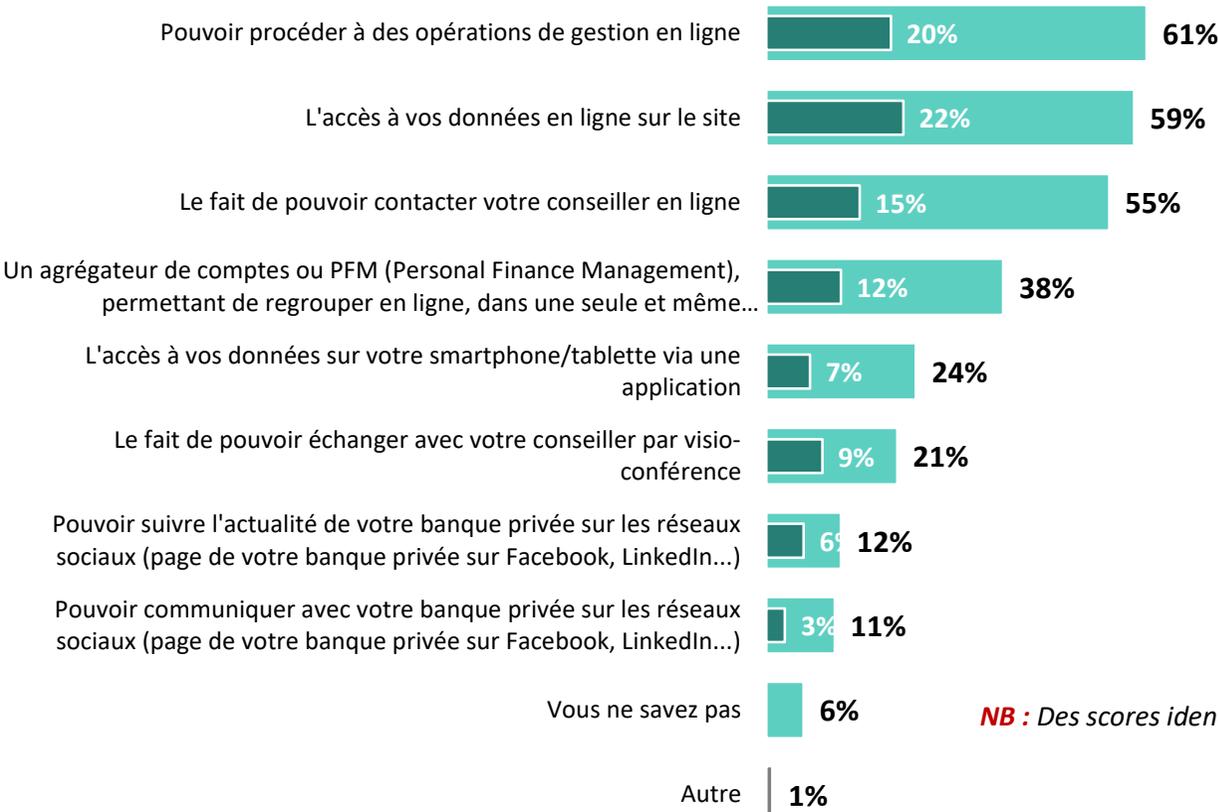


# Des Français avant tout en demande de services « classiques » de gestion et de contact en ligne. Des services d'ores et déjà répandus dans les banques de détail. A noter : Des outils différenciant tel que l'agrégateur de comptes suscite aussi de l'intérêt.



B19a. Parmi la liste suivante de services relatifs aux nouvelles technologies quels sont, selon vous, les 3 plus importants que devrait proposer une banque privée ? Merci de les classer par ordre d'importance : en 1er, en 2ème, en 3ème ?

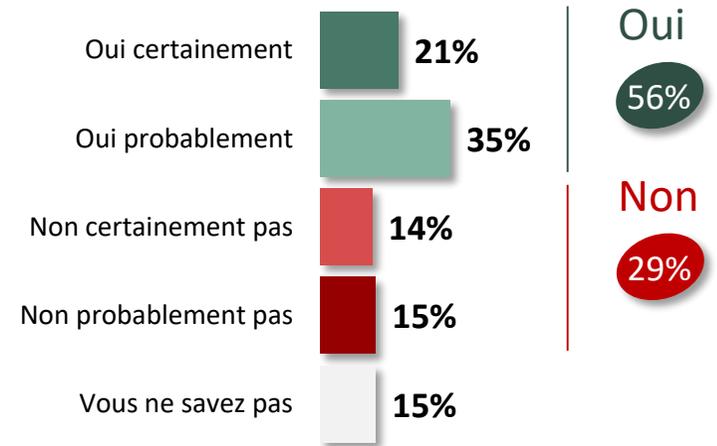
Base : ensemble (351)



**NB :** Des scores identiques auprès des professionnels

B19b. A l'avenir, seriez-vous enclin à utiliser un agrégateur permettant de regrouper en ligne, dans une seule et même interface, les informations provenant de vos différents comptes bancaires ?

Base : n'a pas sélectionné l'agrégateur de comptes en B19a (327)



Oui  
56%  
Non  
29%

Ecart significatif par rapport à la vague 3

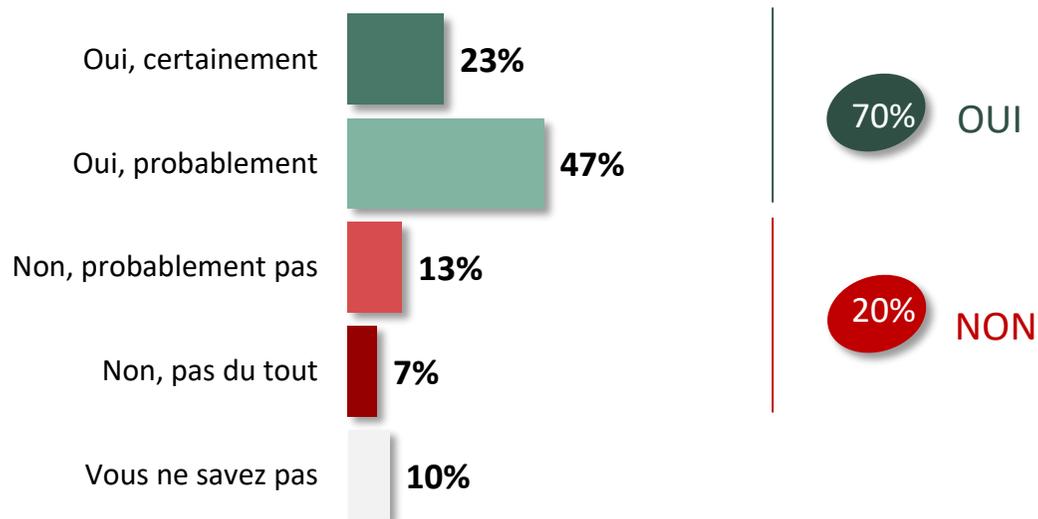


# Un rôle à jouer pour le conseiller : Des Français, particuliers et professionnels, qui seraient davantage enclins à utiliser les nouvelles technologies si leur conseiller le leur recommandait.



B19c. Seriez-vous davantage enclin à utiliser les nouvelles technologies pour la gestion de vos comptes et données bancaires si votre conseiller vous les recommandait ?

Base : ensemble (351) – Nouvelle question



**NB :** Des scores identiques auprès des professionnels

# 03



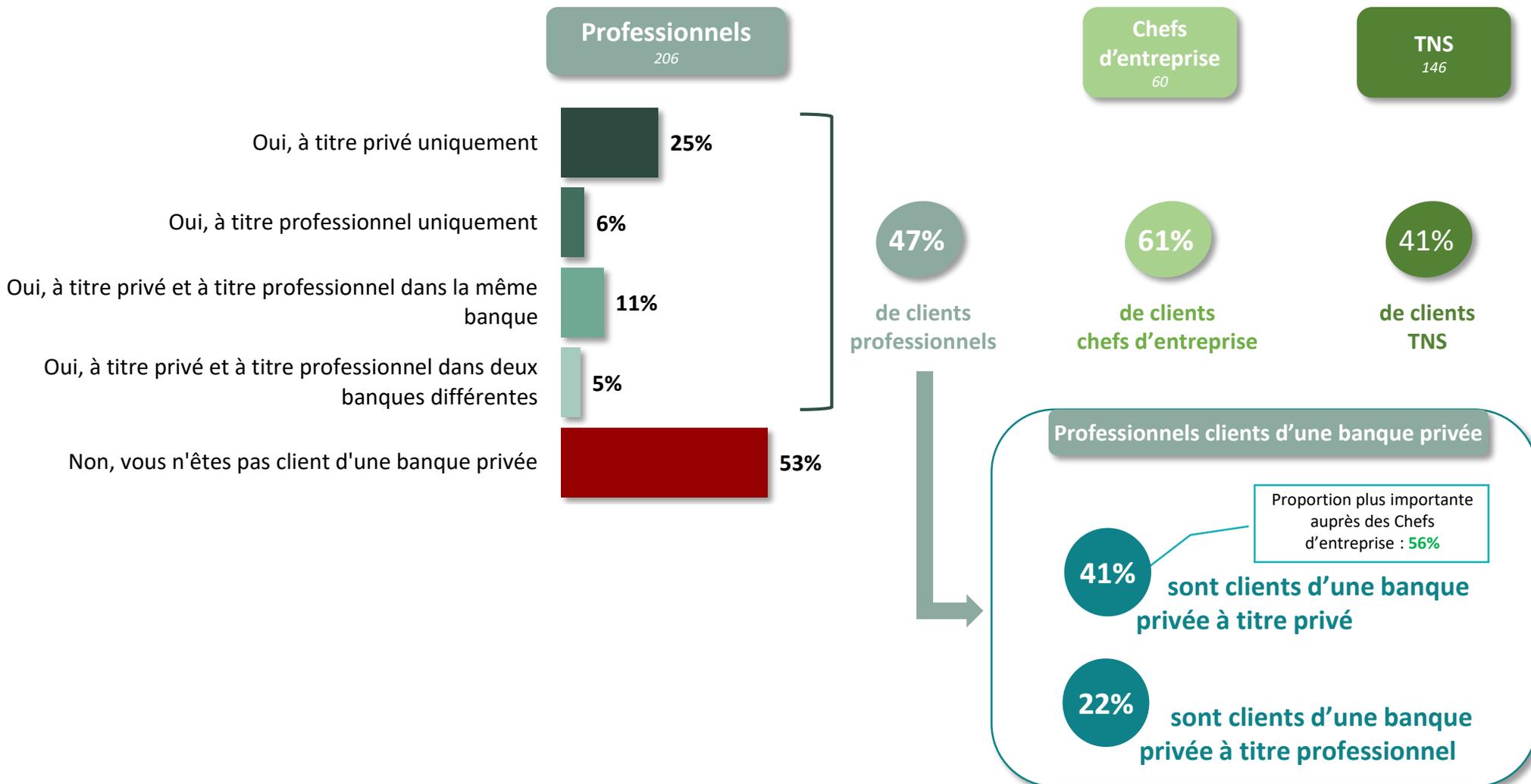
Focus sur le rapport des professionnels à la banque privée

→ *La banque privée : un levier de captation du chef d'entreprise*



# Des professionnels qui sont plus clients de banque privée mais avant tout à titre personnel.

B6b. Etes-vous client(e) d'une banque privée ?





# Des professionnels avant tout en recherche d'expertise et de conseil personnalisé et qui pour, 1 sur 5, ont été motivés par la perspective de regrouper leurs comptes privés et professionnels.

B15a. Pour quelles raisons avez-vous choisi de placer vos actifs dans une banque privée ?

Base : Clients de banque privée - \*Nouveaux items



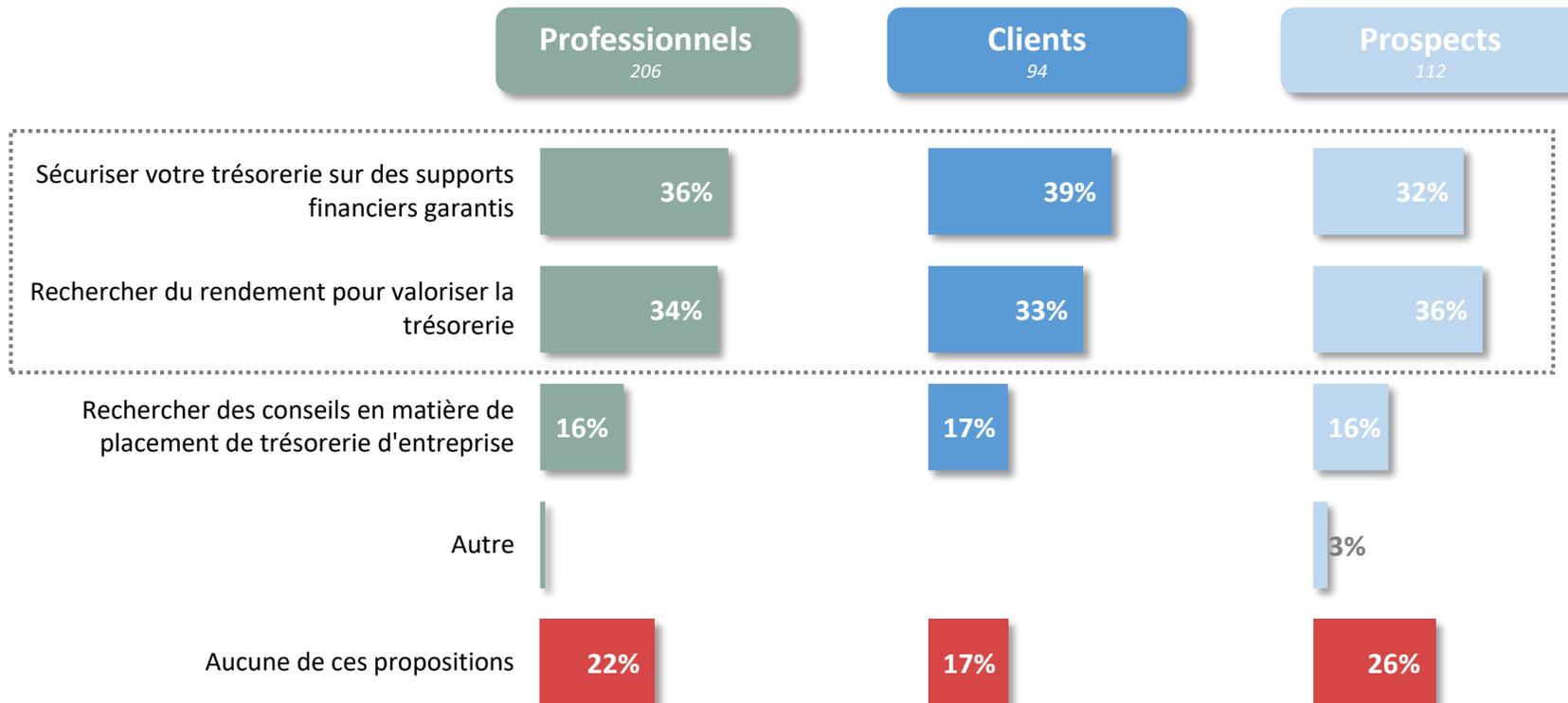


# Un accompagnement d'autant plus important que les professionnels sont disposés à prendre des risques dans la gestion de leur trésorerie d'entreprise



A2b. Et concernant votre trésorerie d'entreprise, que seriez-vous enclin à faire dans ce contexte de taux bas ?

Base: échantillon professionnels (206) - Nouvelle question





# *Principaux enseignements*



## Quelles constats et évolutions à date ?

- ❑ **Les banques privées continuent de bénéficier d'une image globalement positive auprès des Français les plus riches**
  - ❖ **Spontanément, service sur mesure, rendement, performance, sérieux et conseil, sont des notions associées aux banques privées**
  - ❖ **Un constat encore plus positif lorsque l'on compare les banques privées aux banques de détail**
  
- ❑ **Néanmoins, la relation avec le conseiller tend à perdre son caractère privilégié**
  - ❖ **Une relation client qui est de plus en plus perçue comme « normale » (Plus d'1 client sur 2)**
  - ❖ **Une confiance de plus en plus limitée : Seul 1 client sur 10 a totalement confiance en son banquier privée**
  - ❖ **Une perte de confiance qu'illustre notamment la perception de la nouvelle réglementation en matière de blanchiment d'argent qui a été plutôt mal accueillie par les clients.**



# Quelles sont les principales attentes des clients et prospects ?

## ❑ Le conseil et l'accompagnement : un vecteur clé de recrutement et de fidélisation

- ❖ Des clients qui privilégient d'ores et déjà une prise en main partielle voire totale en gestion financière et en gestion sous mandats
- ❖ Des clients, et prospects, en attente d'un accompagnement plus personnalisé et d'une expertise patrimoniale et fiscale forte.

## ❑ Le « Phygital » : Des services digitaux attendus qui viendraient renforcer la relation client-conseiller

- ❖ Des attentes fortes en matière de services de gestion en ligne « classiques » : l'accès à ses données en ligne, la possibilité de procéder à des opérations de gestion en ligne, pouvoir contacter son conseiller en ligne
- ❖ En complément, un agrégateur de comptes ainsi que des services et outils utilisables en situation de mobilité sont également souhaités.
- ❖ Le conseiller a, dans ce cadre, un rôle clé à jouer : les clients, particuliers et professionnels, seraient davantage enclins à adopter de nouveaux outils digitaux si leur conseiller le leur recommandait.



# Quelles sont les principales attentes des clients et des prospects ?

## ❑ Les banques privées, un levier de captation des chefs d'entreprise :

- ❖ Des professionnels qui sont, à date, davantage clients de banque privée mais avant tout à titre personnel
- ❖ Des leviers de recrutement clés :
  - ✓ Les services d'ingénierie fiscale et patrimoniale qui constituent leurs principaux critères de choix
  - ✓ Le conseil personnalisé
  - ✓ Les services d'accompagnement dans le cadre d'une levée de fonds / cession d'entreprise
  - ✓ La possibilité de regrouper, dans une même banque privée, leurs comptes personnels et professionnels
  - ✓ Mais également le rapport rendement-risque pour des professionnels disposés à prendre des risques dans le cadre de l'optimisation de leur trésorerie d'entreprise



*“opinionway*

15 place de la République 75003 Paris

« Notre mission est de permettre à nos clients de comprendre de manière simple et rapide leur environnement actuel et futur, pour mieux décider aujourd’hui, agir demain et imaginer après-demain. »