AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS

AMF

ETUDE EXPLORATOIRE ET D'APPROPRIATION « FRAIS LIES AUX INVESTISSEMENTS »

RAPPORT

csa QUALITATIVE

Avril 2020 / Étude n°2000194

Sommaire

I **RAPPEL DU CONTEXTE, DES OBJECTIFS ET DE LA METHODOLOGIE** p. 3

II **RÉSULTATS** p. 7

A. Les investisseurs *lambda*…Que savent-ils des frais ? Que pensent-ils spontanément des informations mises à leur disposition ?
B. Quelles réactions face aux « conditions et tarifs » des banques ?
C. Focus sur les DIC. Quelles réactions, compréhension et préférences ?
D. Quelles impressions sur les prospectus ?
E. Quelles impressions sur les récapitulatifs de frais ?
F. Quel bilan sur les supports mis à disposition par les banques ?
G. Dans ce contexte, quel accueil de contenus pédagogiques proposés par l'AMF?

I.

RAPPEL DU CONTEXTE, DES OBJECTIFS ET DE LA MÉTHODOLOGIE

Une étude qualitative pour évaluer la clarté de la documentation relative aux frais liés aux actions et aux fonds auprès d'investisseurs « lambda »

1.

Mettre à plat **les connaissances des investisseurs** « lambda » en matière de frais liés aux actions et fonds

2.

Evaluer **l'apport et les effets des documents informationnels** aujourd'hui à leur disposition

3.

Recueillir **les perceptions des investisseurs** à l'égard de ces documents, pour en **vérifier la clarté et la pédagogie**.

Une approche basée sur la découverte de différents documents a été mise en œuvre auprès de 16 investisseurs « lambda ». Un forum en ligne, d'une durée de 5 jours.

JOUR 1
Connaissances, et perceptions autour des frais liés aux investissements

JOUR 2
Découverte **de deux brochures présentant les conditions et tarifs** de deux organismes bancaires

JOUR 3
Découverte de **3 DIC** (2 DIC PRIPS, 1 DICI)

JOUR 4
Découverte de **2 prospectus + 3 récapitulatifs de frais**

JOUR 5
Découverte de 3 contenus pédagogiques AMF

Les profils des 16 investisseurs : aucun expert en placement financier

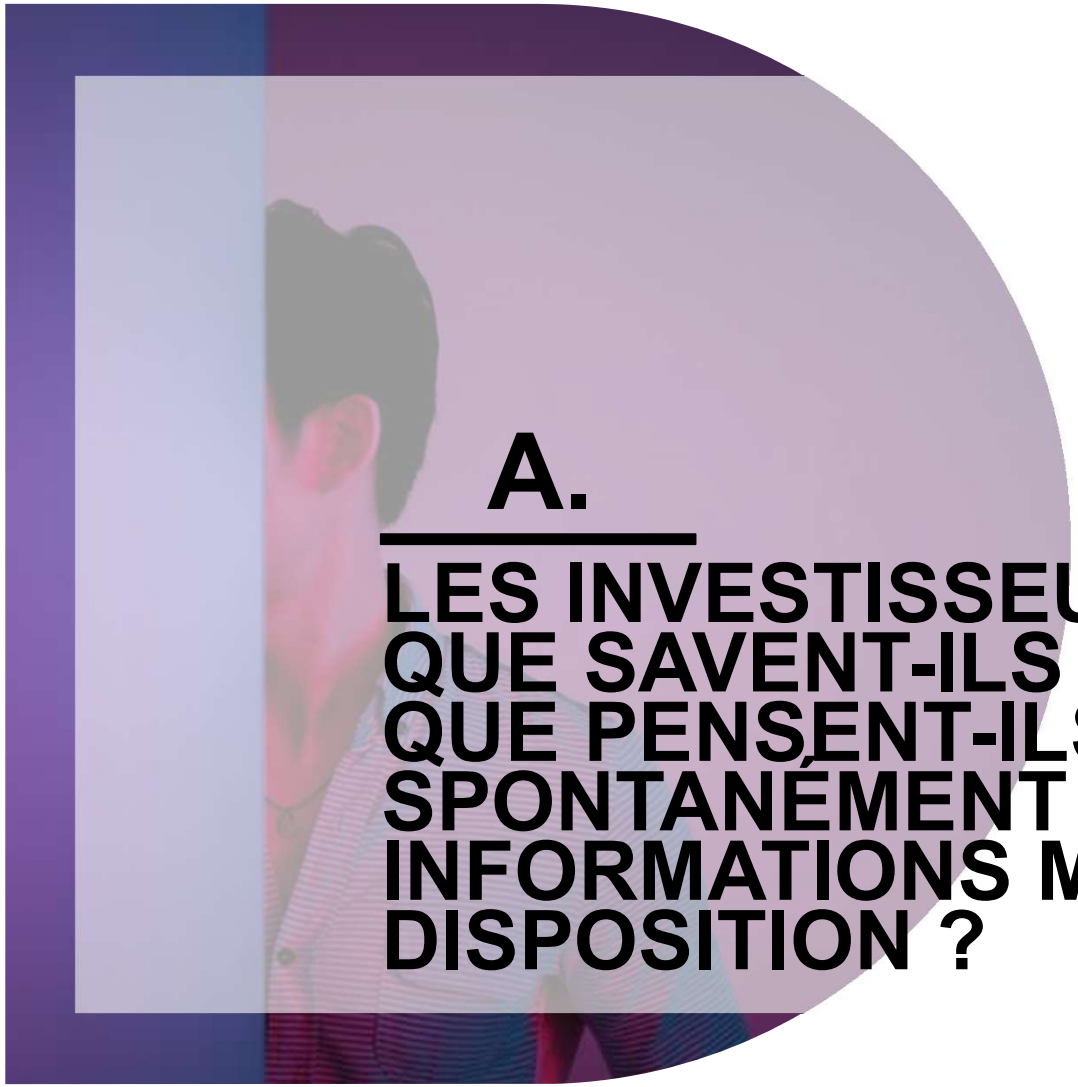
- ✓ 5 femmes et 11 hommes
- ✓ Entre 30 et 65 ans
- ✓ Tous ont entre 15 000€ et 200 000€ d'épargne
- ✓ Tous possèdent *a minima* 2 types de placements : au moins un PEA/Compte-titres, ou un contrat d'assurance vie en unités de compte (UC) ou un PEE
- ✓ 50% détenteurs d'actions ; 50% détenteurs de fonds collectifs : FCP, Sicav, SCPI, OPCI, FCPI, FIP…

45 à 60 minutes de connexion par jour au forum.

24 mars 2020 → 28 mars 2020

II.

RESULTATS



A.

LES INVESTISSEURS LAMDBA… QUE SAVENT-ILS DES FRAIS ? QUE PENSENT-ILS SPONTANÉMENT DES INFORMATIONS MISES À LEUR DISPOSITION ?

En transversal, des investisseurs qui font montre d'une culture générale relativement bonne en matière de frais liés aux actions et aux fonds

- Tous savent que **des frais sont associés à leurs placements** en fonds et en actions,
- En assisté, tous se montrent plutôt **familiers** avec les notions suivantes :
  - Frais d'entrée, éventuellement de sortie
  - Droit de garde / frais de gestion
  - Frais liés aux opérations en plus mineur,

- En outre, même s'ils ne sont pas capables de restituer de modalités précises de calcul, les frais sont à juste titre estimés :
  - **Variables** d'un organisme bancaire à un autre ou *vs* courtier,
  - **Proportionnés** au montant des investissements (%)
  - Voire pour certains **négociables**

- Plusieurs mentionnent les **récapitulatifs de frais** transmis annuellement.

« Frais d'entrée, frais de gestion, frais de sortie.. peut être frais de surperformance aussi ? Je pense qu'en général c'est un pourcentage, qui se base sur le montant de la gestion en cours »

« Frais d'entrée, frais de sortie, frais de gestion. Pourcentage sur le montant investi lors de l'achat. Il peut évoluer en fonction du montant. »

« Le mode de calcul varie en fonction des banques et des courtiers. Ils vont calculer soit au pourcentage soit forfaitaire ou bien un mélange des deux. Les frais varient selon le type de titre dont je dispose, le marché sur lesquels les titres sont côtés en fonction du cours réel de la bourse au moment de son calcul. »

Cela étant, deux profils se distinguent, plus ou moins délégataires et à l'aise sur le sujet

Les 'in' (initiés)

D'une part, des répondants **plus attentifs et plus sachants.**

- Souvent détenteurs **d'actions** en sus des fonds
- Plus **dynamiques** dans leur profil d'investisseur
- Certains citent par exemple en sus les **commissions de surperformance** et sont **plus loquaces** sur le sujet
- Des profils plus **proactifs** dans leurs recherches lors de la **souscription.** 1 cite par exemple le DIC comme source d'information.

Les 'ni' (novices)

D'autre part, des répondants **plus délégataires et / ou moins cultivés sur le sujet**

- Souvent détenteurs de **fonds**, notamment au sein d'**assurance vie** ou **PEE**
- Plus **passifs** et **délégataires** dans la gestion de leurs investissements
- Ils avouent pour certains **ne pas vraiment s'intéresser au sujet**, avec un sus un effet **d'oubli post souscription certain.**

« En matière de placements comme ailleurs, je suis attentif aux conditions dans lesquelles j'engage des fonds, notamment en terme de durée, de risque.. .Et je reste attentif aux évolutions législatives et fiscales. »

« Je ne les lis quasiment jamais. L'information est compliquée à comprendre à trouver. »
« La nature des frais est très obscure. Je ne sais pas grand chose, je les découvre lorsque je récupère ou que je pioche dans ces fonds »

Avec dès lors, deux visions des frais qui coexistent… entre légère brume et épais brouillard

Un accès qui nécessite **proactivité et recherches** de la part du client

Ainsi qu'une **lecture attentive, une prise de recul**… sans pouvoir parfois *in fine* parvenir à trouver très précisément l'information recherchée (ex. coût précis d'un ordre, frais nets vs bruts…)

Avec bien souvent **un accompagnement minimal de la part du conseiller.**

Une information accessible, claire « lorsque l'on s'y penche » mais non aisée à obtenir et projeter pour ses propres placements.

Pour les novices, l'aveu d'une information **plus enfouie, parfois tout simplement non abordée lors de la souscription** (ils n'y ont tout simplement pas pensé et le conseiller n'en a pas parlé)

Jugée **très complexe, technique, voire jargonneuse**

En amont, un accès éminemment plus ardu et rare en définitive.
En aval, quelques-uns font néanmoins mention du récapitulatif de frais.

« Il me semble qu'elle a gagné en transparence dans les nouveaux établissements en ligne, mais globalement il paraît compliqué de savoir précisément combien coûterait un ordre et la garde d'actions par établissement. »

« Je pense que toute l'information est disponible, il faut prendre le temps de consulter la documentation. »

« En général ils ne communiquent pas trop dessus, il faut aller voir les documents en détail. Ils parlent de performance brutes et pas nettes… »

« C'est un peu difficile de comprendre l'information, elle est un peu relative et noyée dans des termes dont la sémantique est propre au gens de la finance, de plus il semble falloir faire des calculs et ajouter divers pourcentages selon le nombre d'opérations, le type d'opération, ... c'est décourageant »

« je ne sais pratiquement rien du sujet, c'est ma conseillère qui gère et qui m'informe, hormis le récapitulatif annuel, je ne regarde pas. »

Enfin, des investisseurs qui estiment que les professionnels doivent progresser sur ce point

« Je pense que les banques font exprès de nous embrouiller avec des termes compliqués qui nous découragent de lire jusqu'au bout. »

« L'accompagnement des banques c'est …100% pour acheter 0% pour ce qui est explications. »

Des banques estimées **insuffisamment aidantes**

En **mineur**, quelques participants notent des **progrès ou sont très satisfaits** de leur conseiller

Mais en majeur, on estime **les organismes et conseillers peu aidants, voire au pire éludant / dissimulant volontairement les informations**

Aucun répondant n'est clairement en mesure de se prononcer sur **l'impact réel des frais sur le rendement de leurs placements**

Au mieux certains indiquent un pourcentage pour leurs frais d'entrée, mais **bien souvent les investisseurs avouent ne pas connaitre cette information**

À la marge, certains évoquent un impact, avec peu de précisions.

« Je n'ai pas d'idée chiffrée mais cela doit bien impacter le rendement. »

« 3% environ, pas d'impact direct sur le rendement en soit, mais un biais au début. »

« Vaguement, il représente un poids relativement important dans le rendement. Il faut toujours calculer la différence et prendre en compte la valeur sur le marché actuel ».

B.

QUELLES RÉACTIONS FACE AUX « CONDITIONS ET TARIFS » DES BANQUES ?

Au travers de deux brochures, une information accessible et un premier niveau de compréhension validé

- Tous sont parvenus à trouver la partie relative aux frais dans les deux documents, notamment grâce au **sommaire** et aux **intitulés de rubrique** clairs.

- Tous ont une **compréhension globale correcte d'un premier niveau d'information.**
  - On y trouve les **frais liés aux placements** en actions et en fonds
  - Ces frais s'expriment en **pourcentage du montant investi / d'encours**
  - Sont **variables** selon la nature des investissements, les modalités de gestion

- Seule une très petite minorité est rebutée d'entrée.

« Assez facile oui, pour moi, ça parait suffisamment accessible »

« Il s'agit des % des sommes engagées à chaque opération pour moi. »

Toutefois, une compréhension plus fine très souvent inégale selon les profils

Une compréhension fine honorable.

- Ils comprennent bien les tableaux,
- La différence de coût entre les ordres passés sur internet vs agence
- Le coût auprès d'OPC confrère

Demeurent néanmoins, quelques imprécisions / point de flottement pour certains :

- Les frais de gestion directs *vs* indirects
- Le fait que la banque peut percevoir une partie des frais de gestion (non limpide pour tous)
- L'absence de simulation et donc pour eux la difficulté à calculer le coût des frais relatif à un investissement précis

Malgré parfois un discours positif, des **erreurs de compréhension très fréquentes et des interrogations** :

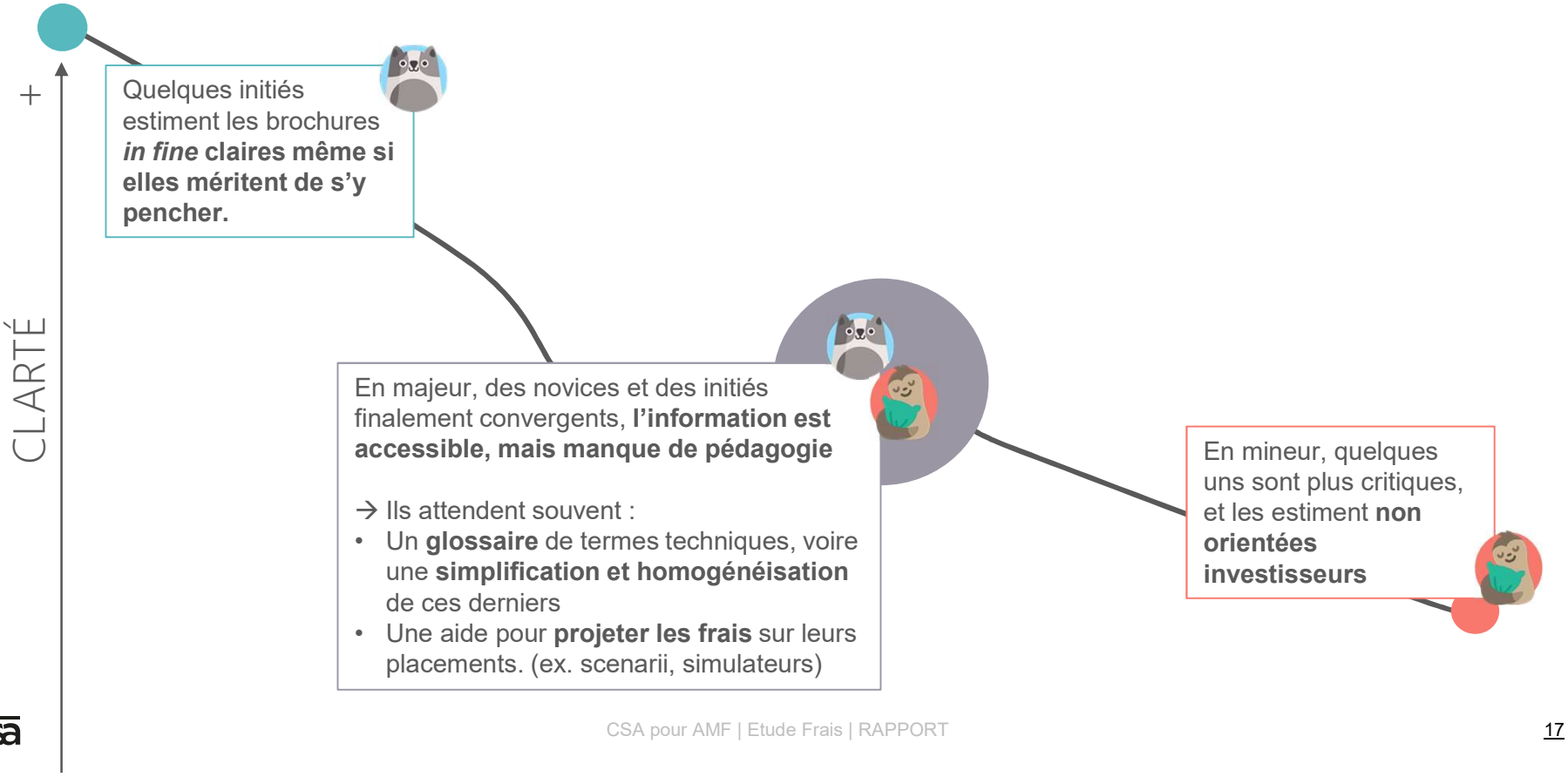
- Sur la dégressivité des frais ? En fonction de quoi ?
- Sur Euronext → de quoi s'agit-il ?
- Sur la rémunération des banques en apport d'affaire → non comprise le plus souvent
- Sur les OPC confrères
- Sur ce qu'est une action nominative

« Il y a beaucoup de détails... Je m'y perds un peu et les frais de gestion : nous consulter...ça complique pas mal pour se faire une idée... »
« Oui c'est assez clair et synthétique »

« Beaucoup trop technique pour un amateur, il faudrait être plus clair dans le discours avec un langage moins technique »

« Pas clair du tout ! »

Une appréciation en demi-teinte de l'information contenue au sein des brochures



Illustration

« Les plaquettes sont assez bien expliquées, nous voyons bien la différence entre les frais d'agence et les frais Internet. »

« Avec les plaquettes le calcul se fait beaucoup plus rapidement de notre part car nous avons tous les tarifs et tous les pourcentages »

« Document assez clair et pédagogie très bien faite »

« Ils manquent un peu de clarté (particulièrement le premier) sur l'ensemble des frais applicables. Cela ne répond pas tout à fait à mes attentes. Si le deuxième document semble plus simple d'accès, le premier est plus complexe et ne me permet pas de calculer rapidement le coût d'une opération »

« Ils sont très détaillés mais pas forcément clairs pour des gens n'étant pas dans les affaires ou la finance. Il manque peut-être un lexique, ou l'idéal un simulateur »

« Les documents ne sont pas clairs, difficilement compressibles si on ne fait pas partie du milieu. »

« Beaucoup de frais obscurs sans pourcentage ni montant. »

« Une impression d'avoir des frais, des frais, des commissions, des frais et encore des commissions. »

C.

FOCUS SUR LES DIC. QUELLES RÉACTIONS, COMPRÉHENSION ET PRÉFÉRENCES ?

Au global, deux versions jugées relativement accessibles, mais avec des parti pris différents

- Certains notent d'entrée la **volonté de neutralité / objectivité**
- La rubrique - quelle que soit sa dénomination - est **rapidement trouvée** ; et elle ne semble rebuter aucun épargnant, **tous entrent dans les tableaux et le contenu**
- Deux façons de présenter les frais sont décodées :

- Pour les DIC PRIPS → une volonté de **pédagogie, transparence et d'aide à la projection**

« Plus clair qu'à l'habitude. Plutôt clair et pédagogue, l'exemple facilite la compréhension »
« Très clair sur la présentation sous forme de tableau, très synthétique, que ce soit les frais ou bien les différents scénarii, l'émetteur de ces documents a pris en compte les points importants et mis en avant les chiffres importants »
« La définition des différents frais est très instructive, et donne une impression de transparence bienvenue. »

- Pour le DICI → une volonté de **clarté, de synthèse et simplification**

« Le petit tableau est plutôt clair. Peu de termes techniques. Les différents cas de figures envisageables sont abordés. »

« Ce tableau est plus net en termes de présentation, plus facile à lire sur la forme »

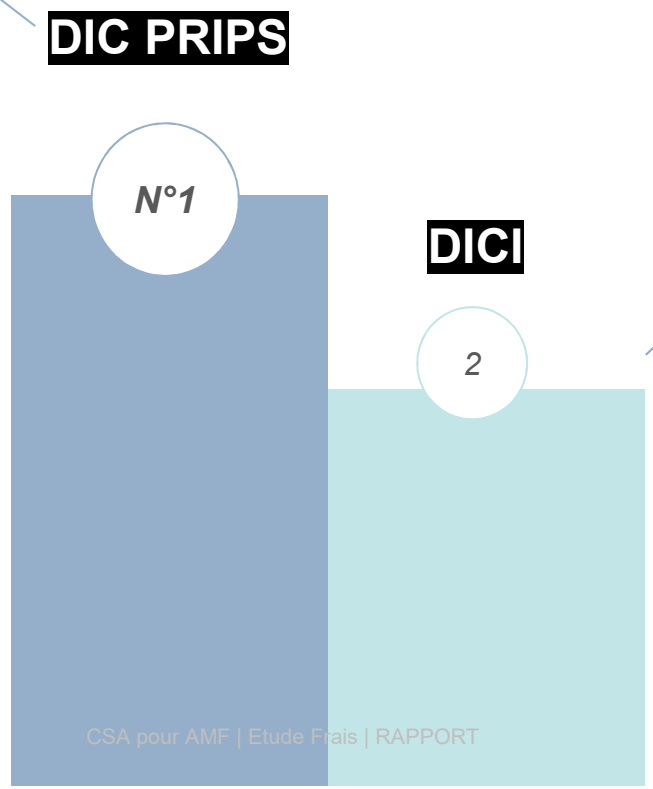
« C'est assez clair sauf certains points mais pas du tout pédagogique »

Deux parti pris louables, mais qui vont diversement impacter l'accueil et la compréhension des frais …

Un accueil et une compréhension / projection meilleures côté DIC Prips. Cela étant, en mineur, certains préfèrent le DICI.

Préféré en majeur
(9 répondants/15)
+ pédagogique
+ transparent
+ complet
+ concret

→ Il **aide davantage à se projeter, donne le sentiment d'une prise en compte plus large des coûts et dans la durée**



Préféré en mineur
(4 répondants/15)
+ simple
+ synthétique
+ clair
→ Il est **moins complexe de prime abord**

À noter : 2 répondants ne tranchent pas.

DIC PRIPS

« L'exemple de Natixis est plus clair car l'exemple nous parle. On est sur du concret. On peut faire une facile comparaison entre cet exemple et la somme que l'on souhaite mettre. Le fait d'avoir mis un chiffre rond et divisible permet de nous rendre compte de ce que l'on peut gagner très rapidement. Les pourcentages, c'est moins parlant. Il faut faire des calculs plus longs pour arriver à faire une comparaison. Ce que je veux, c'est que l'information donnée me permette de me projeter rapidement et efficacement. Je ne dois pas pouvoir revenir sur des calculs.

« C'est sûr que l'exemple de Natixis est plus pédagogique et demande moins de calculs de la part du souscripteur mais il faut quand même afficher les pourcentages. »

« Il est très expressif. C'est un titre évocateur et qui explique bien. On comprend bien. C'est très clair, mettre un exemple permet facilement de faire l'analogie avec notre investissement. C'est pédagogique »

DICI

« Les frais d'entrée peuvent varier, comment ça se passe, à la tête du client ? Et pour les frais courant ils peuvent aussi varier d'une année sur l'autre donc cela enlève de la clarté. De plus on nous redirige vers un autre document 'frais et commissions', qui n'arrange pas la compréhension. Quel est la différence entre commission de performance et commission de surperformance ? Que veut dire frais d'intermédiation précisément ? Je préfère les deux documents précédents (PRIPS) qui étaient bien plus pédagogiques et transparents »

« On comprend le pourcentage mais on ne se rend pas peut être compte aussi bien que s'il y avait un exemple chiffré en euros. Je préfère cette présentation des frais car elle est assez explicite, il n'y a pas 50 tableaux différents c'est vraiment simplifié, je me suis retrouvé vraiment »

« Les % sont très clairs pour moi, le calcul du coût en fonction de l'apport est très simple. Ici c'est beaucoup plus simple. De plus il n'y a pas de frais minimum. On se prend moins la tête à estimer les frais réel au final. »

« Je préfère cette présentation car il me semble que tous les coûts sont condensés au même endroit »

DIC PRIPS

Un format plus pédagogique préféré en majeur, mais un bémol notable sur la transparence du scenario de performance

+ La base de **10 000 euros** est bien comprise et jugée très pertinente → rend les frais tangibles
  - La somme est **parlante**, en phase avec le vécu investisseurs
  - Elle **complète bien** les pourcentages et permet de se faire une idée plus **concrète**

+ La notion **d'incidence est en majeur bien restituée** et jugée bien vue, car elle permet de se faire une idée concrète de l'impact → un parti pris orienté épargnant qui permet de **se projeter**

+ Au-delà, une information qui semble la plus **complète** possible et un **effort d'explication** sur la nature des frais apprécié. (explications dans le second tableau)

- L'absence d'indication sur la **performance** sur laquelle est basé le scenario est problématique : induit des erreurs d'interprétation (situation favorable?) ou est fortement regrettée → l'attente d'éclaircissements sur ce point, voire la repise des 3 scenarii de performance auxquels on appliquerait les frais

- .Les **non initiés entrent un peu moins facilement dans les données**. (achoppements sur certains termes jugés techniques : coûts totaux (même si défini) ou face aux explications qui entourent les tableaux. Un peu denses.)

- À noter : 2 personnes comprennent difficilement le rapport entre l'incidence et l'exemple de 10 000 euros.

→ En majeur, une rubrique qui permet bien de se faire une idée de l'impact des frais à différentes échéances.

Quelques doutes en sus

DIC PRIPS

- **Coûts totaux** → le sont-ils vraiment au regard des explications sur des coûts potentiels additionnels

- Quid des **frais de sortie anticipée.** La mention n'est pas vue par tous, d'autres attendent le détail.

- Pour 1 initié, une mention sur la fréquence **annuelle** des coûts insuffisamment explicite.

- Le second tableau est parfois jugé moins utile, un peu confusant, malgré son apport en précisions. (ni ++)

« Il manque, pour avoir toute l'information, des données (dans les deux documents) sur les pénalités de sortie anticipée. Il faudrait simplement ajouter les coûts des pénalités de sortie anticipée (selon les horizons de placement évoqués) afin d'avoir une lecture plus transparente des coûts globaux évoqués. C'est selon moi ce qui manque aux deux documents. »

DIC

Une version préférée par une minorité pour sa simplicité, mais souvent moins pédagogique

+ Un tableau **court, synthétique, clair et facile à comprendre en première instance** : indiquant clairement les droits d'entrée et les frais courants

+ Le sentiment **d'une vision simplifiée et objective**, indiquant un taux qu'il ne reste plus qu'à appliquer à tout moment

+ À la marge, un investisseur projeté plus autonome, face au calcul à faire

- Une approche estimée en majeur **moins pédagogique, moins travaillée et orientée épargnant, car le pourcentage est moins parlant et finalement moins précis**

- Le sentiment d'une **moindre exhaustivité, projection de l'ensemble des coûts réels** et des **interrogations plus fréquentes** :
  - Un maximum de 6%, une mention parfois jugé imprécise (« certaines circonstances »)
  - Quels sont les facteurs susceptibles de le faire varier ?
  - Quid des commissions de surperformance, des coûts d'intermédiation ?
  - Pas de vision dans la durée
  - Un renvoi vers le site peu apprécié
  - Pour certains, quid des frais de sortie anticipée ?
- Avec en corollaire, chez certains le sentiment d'un document ***in fine*** **peu sécurisant**

- À la marge :
  - pas d'équivalence en euros
  - Des termes peu clairs : « véhicule, commission de surperformance, demande portant sur le nombre de titre et la même valeur liquidative, intermédiation, FCP »

→ Une présentation plus simple, mais un moindre accompagnement des investisseurs

csa

D.

QUELLES IMPRESSIONS SUR LES PROSPECTUS ?

Au global, une valeur ajoutée quasi nulle pour les investisseurs, quel que soit leur profil. Les documents sont trop difficiles à déchiffrer (1/2)

+ En transversal, deux documents **exhaustifs**, et donc **transparents sur l'ensemble des frais**

+ Une information que l'on parvient *in fine* à trouver et qui **renseigne sur les différents frais → elle permet de voir qu'ils sont nombreux et de nature variée**

+ Jugée utile par 1 seule épargnante, la plus experte de l'échantillon.

+ Pour le prospectus A, un document un peu plus agréable à lire vs le prospectus B, avec notamment deux premiers tableaux plus épurés.

  « Plus agréable à lire à cause des polices de caractères de différentes couleurs, tailles..., des tableaux plus aérés »

« Il est apparemment plus exhaustif, et apporte des informations qui peuvent être utiles. On voit également dans le tableau des frais en pourcentages différents selon les fonds de placement »

« Les informations sont utiles dans la mesure où elles donnent un sens et une explications des frais »

« Je suis partagé. J'aime l'idée de comprendre donc un document comme ça a l'avantage d'être plus complet, mais il demande un gros accompagnement d'un conseiller pour expliquer les concepts. Ou un cours de finances.. ».

« Ce type de document permet de voir l'étendue de tous les frais possibles sur un OPCVM, qui n'étaient pas présents sur les autres documents. »

Au global, une valeur ajoutée quasi nulle pour les investisseurs, quel que soit leur profil. Les documents sont trop difficiles à déchiffrer. (2/2)

- Mais au global, un chapitre qui ne saute pas aux yeux, avec **l'absence de sommaire regrettée**

- Une quantité d'information certes transparente, mais très/ **trop importante et peu claire,**
- Elle finit par **noyer** les investisseurs, tant elle semble **délayée et éclatée (sic)** et mobilise, - notamment pour les plus novices - de **notions non maitrisées** :
  - *« mouvement » ; « nourricier » ; « coût juridique exceptionnel » ; « actif net de la part » ;* Les différentes parts *; « prêt de titre » ; « traitement post exécution » ; « Assiette » ; « Swap » ; « frais fracturé à l'OPCVM » ; « change à terme » ; « commission de surperformance »…*

- *In fine,*
  - Un message **brouillé,** qui ne permet pas vraiment de mieux comprendre et encore moins de saisir l'impact des frais sur le rendement
  - Pour les plus aguerris, un **calcul difficile, voire impossible à faire**.
  - Et au bilan, un document **quasiment indéchiffrable sans l'accompagnement d'un professionnel,** dont on estime d'ailleurs qu'ils sont davantage la cible *vs* les épargnants.

« Pas simple à trouver, aucun titre accrocheur ne ressort…. Mais impossible à calculer de chez soi. »

« Plusieurs tableaux et paragraphes qui compliquent la compréhension. J'ai du mal à synthétiser ».

« Que c'est long !!! Et compliqué... Il faut des connaissances en la matière pour maitriser le document. »

« Trop de tableau trop de chiffres trop de pourcentage. »

« Personnellement à moi il ne m'apporte rien de plus car je ne le comprends pas du tout. Tout est indéchiffrable. »

« Mes connaissances en finances et en mathématiques sont largement dépassées, je ne peux pas donner un avis, mis à part que c'est incompréhensible pour moi »

E.

QUELLES IMPRESSIONS SUR LES RÉCAPITULATIFS DE FRAIS ?

Au global, un bon accueil des documents, quel que soit l'organisme financier

+ En transversal, trois documents **bien compris** (aucun n'épargnant n'a commis d'erreur dans l'interprétation des documents et l'identification du montant final des frais)

+ Qui délivrent une information **transparente** sur les frais liés aux fonds.

+ Un **effort de synthèse et clarté** unanimement apprécié

- Pour certains, des efforts qui pourraient aller encore plus loin :
  - Indiquer **la valeur du placement et l'incidence directe sur le rendement** → visibilité de la soustraction ou simulateur en ligne
  - faire apparaitre de façon plus visible la **période** concernée
  - séparer de façon plus lisible ce qui est facturé à l'épargnant, des frais facturés à l'OPCVM → finalement où l'argent est-il pris ?
  - **vulgariser encore** certains éléments de vocabulaire. (Voir détail infra)
  - détailler systématiquement les opérations facturées
  - Mentionner les frais de sortie éventuels

« Les documents m'ont tous semblé atteindre leur but de synthèse de l'information liée au frais. »

« Globalement, ces docs répondent à mes attentes mais j'aimerais que soit mis plus en évidence ce que me rapportent les placements : mettre en parallèle les coûts pourcentages et montants nets, en lien avec les sommes rapportées »

« Oui on voit que les banques font des efforts de transparence sur les frais payés par l'épargnant. Ils expriment à la fois en euros et aussi en pourcentage du montant des encours et/ou des opérations. Cela répond à mes attentes. »

Fortuneo : le document le plus clair

+ Un document jugé **clair et transparent**

+ Une **concision / synthèse très appréciée** → 1 seul tableau/

+ Une **présentation façon facture** familière

- À la marge, quelques questionnements, notamment pour les moins avertis :
  - *« Frais variable de prix d'ordre de bourse »*
  - *« Instrument financier »*
  - *« Moyenne de valorisation fin de mois »*
  - ODB et TTF, malgré l'explication

« J'apprécie que la banque me fournisse ce genre de transparence sur les frais. »

« Le tableau prend la majeure partie du document, pour le coup, cela saute aux yeux. La notion d'instrument n'est pas claire. Il serait intéressant de rajouter une explication. »

« C'est très clair sous forme de tableau Excel. Cela ressemble clairement à une facture d'un artisan ou autre. C'est très simple car il y a seulement deux totaux. Il s'agit du récapitulatif des coûts et frais prélevés pendant l'année sur mon compte de titres. Total frais Ponctuels. Total frais Récurrents »

« Très facile à trouver car c'est une seule page dédiée à cela »

CE : un effort de pédagogie apprécié au travers du lexique

+ Un document transparent, avec **une plus forte volonté pédagogique**

+ Des **explications** valorisées sur les motivations des frais indirects

+ Un **lexique**, bienvenu par principe et dans sa réalisation

---

- Mais, un **tableau pour certains moins lisible** *vs* document précédent ; plus compressé, moins incitatif
- Des **termes peu clairs**, notamment pour les moins avancés
  - *« courtage broker »*
  - *« droit de timbre »*
  - *« frais de services auxiliaires »*
  - *« commission de distribution versée par un tiers établissement »*
  - *« fond indiciel »*

« Ce document est parfait pour l'investisseur débutant. Tous les termes sont développés dans un lexique. Par ailleurs, il est agréable d'avoir le total des frais mentionné dans le texte en tête de document. Le document est plus long certes, mais pas rebutant. Il est à mon avis plus adapté à un investisseur débutant.

« C'est le document le plus pédagogique et plus clair que le précédent car tous les termes sont expliqués. Tout paraît transparent »

« Il me semble qu'il comprend tous les éléments, mais moins évident à lire. En effet pour la ligne facturée (frais des services auxiliaires), il faut se reporter à un deuxième tableau explicatif et il n'y a pas beaucoup de données chiffrées. Je vois une facturation de 42.74€ sans savoir exactement à quoi cela correspond »

SG : pas de problème de compréhension, mais une information plus délayée qui plait moins

+ Un document transparent, avec une **valorisation saluée du total en premier lieu**

+ Un **texte introductif** clair et apprécié

- Mais, document **plus long et plus difficile à lire.**
  - Une **valeur ajoutée des trois tableaux questionnée en majeur.**
  - Des phrases un peu longues qui apportent parfois peu
  - À la marge, un *wording* « sauf erreur ou omission » peu rassurant

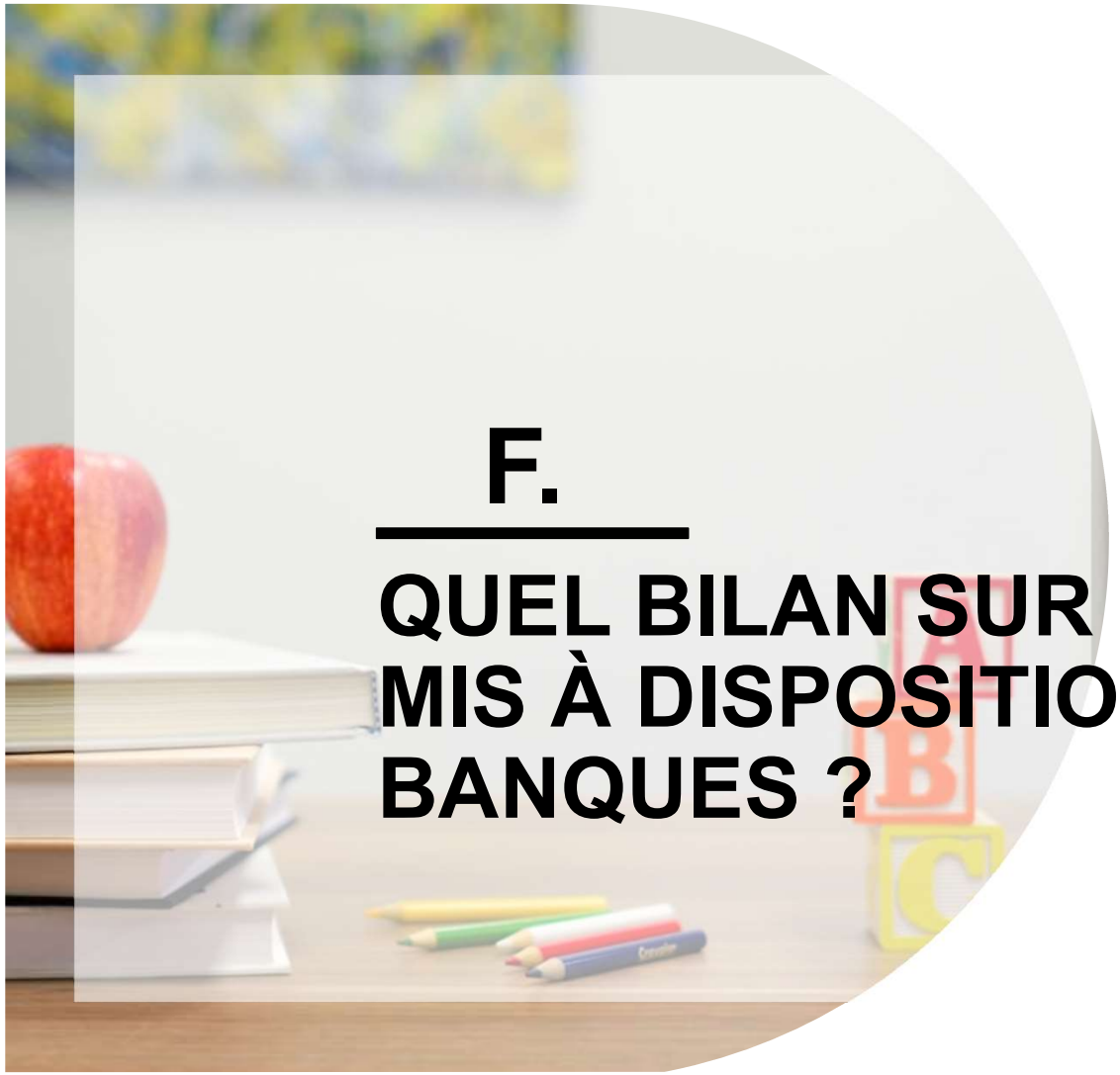
- Quelques termes peu clairs, à nouveau : *« assiette »*

« L'effort de pédagogie me semble bizarrement contre-productif. Le document est plus difficile à lire et l'information plus éclatée et donc moins facilement appréhensible. En revanche, la mise en avant de la somme totale des frais me semble pertinente. Le texte introductif est clair et permet de bien comprendre l'intérêt du document. En revanche, les informations importantes, bien qu'utiles, me semblerait plus pertinentes si placées après les détails des frais. »

« C'est le moins clair de tous, dû peut-être au fait que les tableaux soient espacés et que les textes de présentation entre les tableaux n'apportent rien de plus à la compréhension »

« C'est un peu plus compliqué, le tableau est éparpillé je ne comprends pas l'intérêt et ça floute la lecture. »

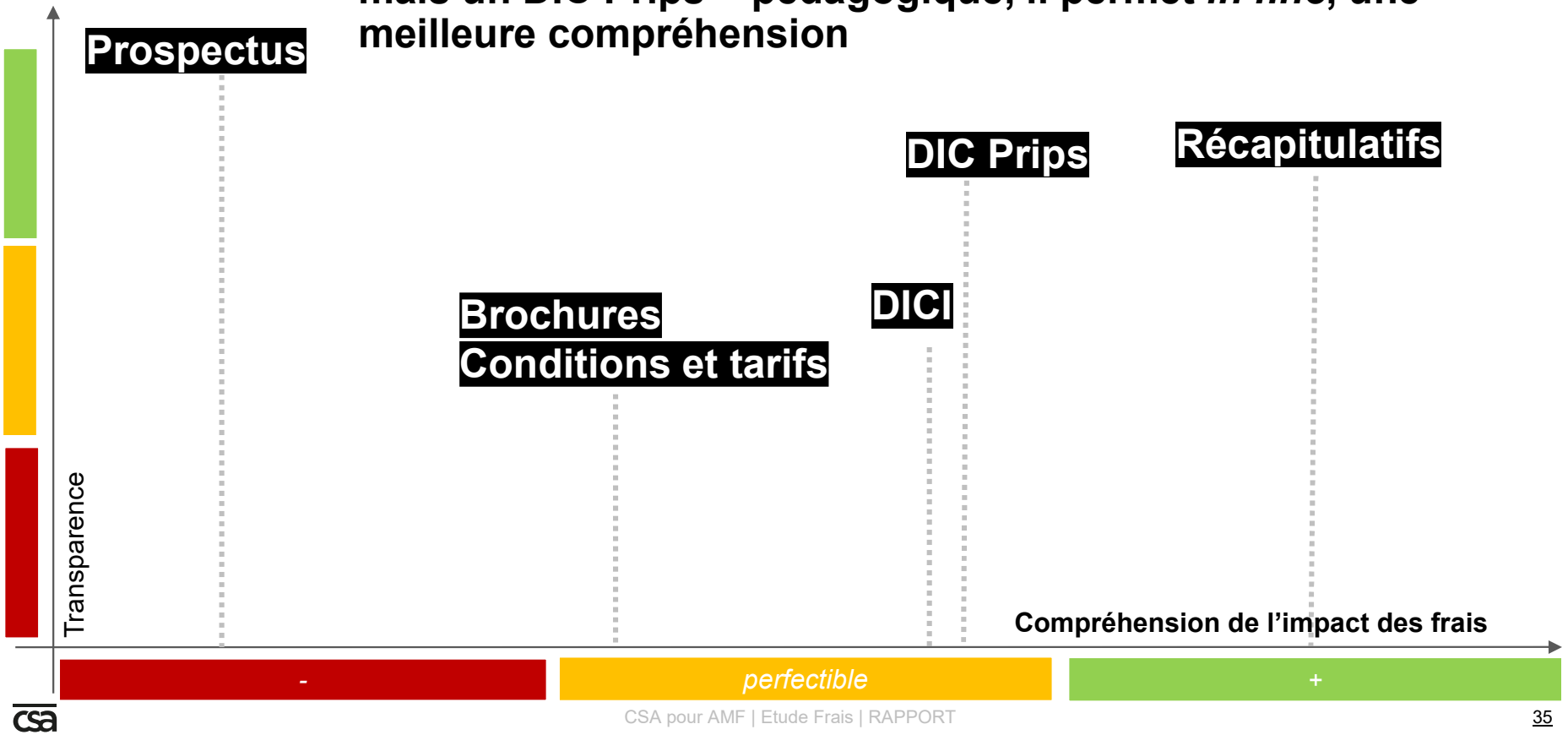
« Ce document est bien détaillé, peut être même un peu trop car il comporte des frais dont on ne sait pas clairement s'ils ont été payés par débit d'un compte espèces ou par diminution de la valorisation de l'investissement. Par contre il est bien indiqué en 1ère page le montant total des frais ce qui est une bonne chose pour la compréhension. »



F.

QUEL BILAN SUR LES SUPPORTS MIS À DISPOSITION PAR LES BANQUES ?

En bilan, une clarté inégale d'un type de document à un autre. Pour les deux versions du DIC, une version DICI jugée + simple, mais un DIC Prips + pédagogique, il permet *in fine*, une meilleure compréhension



En bilan, le sentiment global d'une marge de progrès en termes de pédagogie, quel que soit l'organisme bancaire

- À l'exception de quelques très avancés, plus à leur aise ; au global, un **jugement final relativement sévère.**
  - Un effort de transparence souvent salué, mais qui ne signifie pas la clarté
  - Des documents qui inspirent au final une **certaine lourdeur / lassitude**
  - Jugés non destinés à favoriser l'autonomie des investisseurs.

- Attente transversale pour davantage de **simplicité, synthèse et vulgarisation**

« J'ai un peu le sentiment qu'ils adressent à des investisseurs initiés sur la terminologie et les concepts bancaires ou boursiers. Ceci est, je pense, une erreur, les épargnants veulent des produits clef en main. »

« Je trouve qu'en règle générale ces explications semblent données avec pour objectif d'être le plus difficile à lire seul. »

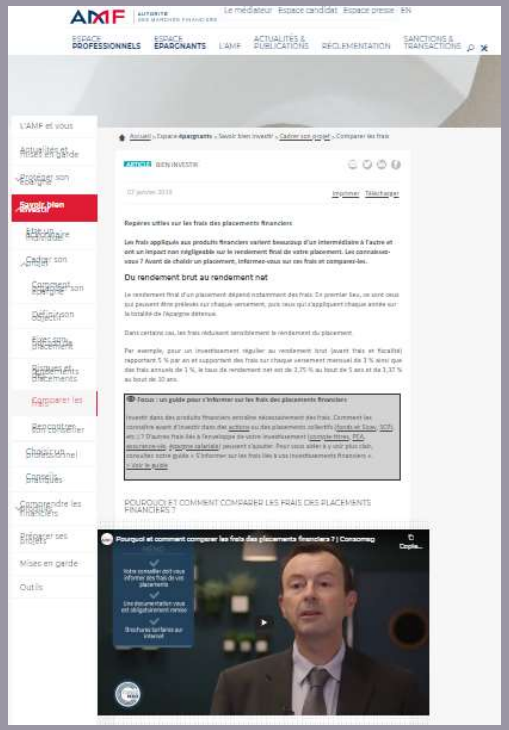
« En général, je trouve que les banques écrivent des pages et des pages utilisant des termes techniques, avec souvent peu d'exemples. Ils pensent peut être qu'on se lassera de lire les documents. »

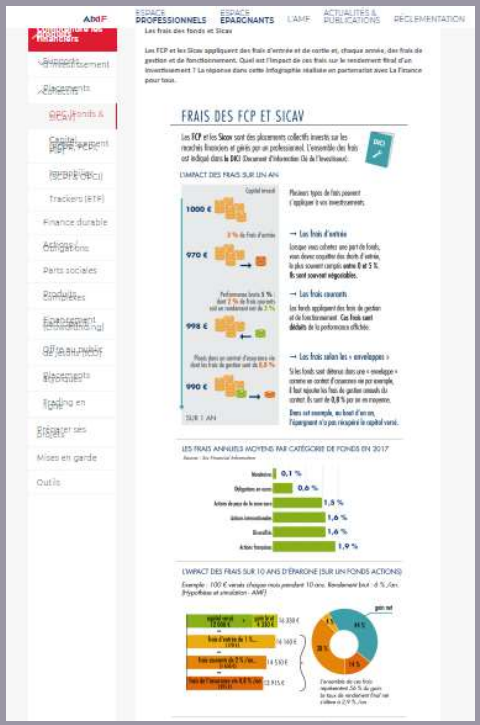
« La plupart du temps les banques expliquent les frais dans leur jargon financier et ne se mettent pas du tout à la portée de leurs clients. »

G.

DANS CE CONTEXTE, QUEL ACCUEIL DE CONTENUS PÉDAGOGIQUES PROPOSÉS PAR L'AMF ?

Rappel des supports AMF étudiés. 1 *pdf* et deux pages du site web.





Des supports pédagogiques unanimement salués, avec un enthousiasme certain. Tous les estiment très bien faits et très pertinents.

+ En majeur, des répondants qui n'apprennent pas beaucoup de nouvelles notions…

+ … mais, des documents à **l'intention saluée**

+ Et l'exécution très pertinente !
  - Une présentation au global **claire et agréable**
  - Un **juste niveau d'explication**
  - Un vocabulaire **clair**
  - Des « **astuces pédagogiques** » très bien vues,
    - notamment dans **l'infographie** (détail du calcul et simulation sur 10 ans)
    - une **vidéo** qui sensibilise fortement et justement

+ Trois bénéfices majeurs :
  + Pour **les moins avertis la compréhension de plusieurs points :**
    - Le rôle d'un courtier
    - Les frais de sortie, en détails
    - Les commissions de surperformance
    - Les frais lié à l'assurance vie
    - L'intérêt de comparer les frais et de les négocier
  + **Attirer l'attention** sur les frais et l'intérêt de comparer les frais et de les négocier (vidéo ++)
  + Et surtout, donner **une vision de leur impact**, sensibiliser au fait que celui-ci est **important**. (Notamment au travers du cumul présenté dans l'infographie)

De l'avis de tous, des supports pédagogiques exemplaires.

Le PDF : illustration

« Franchement, c'est génial ! Je trouve ça top d'expliquer les fonctionnements des différents supports de la sorte. Ca permet d'avoir une synthèse en fonction des différents placements possibles. J'adore. »

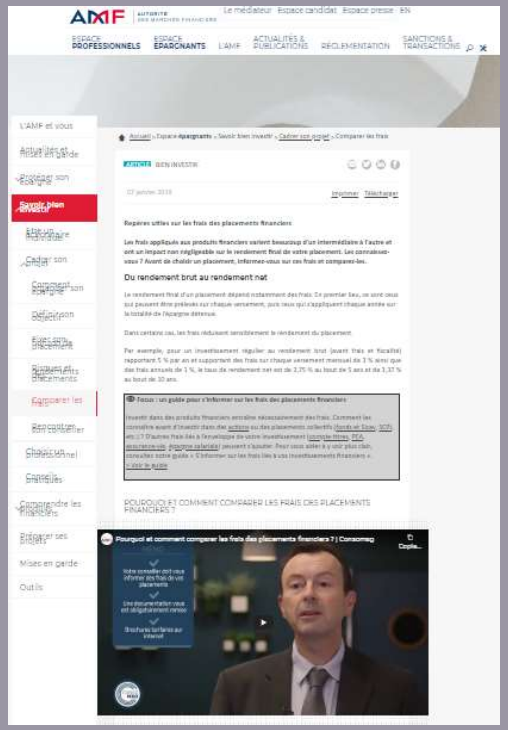
« Oui j'ai mieux compris les choses, les frais financiers, les frais d'assurance vie, les frais de bourse, tout est expliqué dans cette plaquette qui est vraiment bien faite, claire avec de belles couleurs et bien aérée. Cette plaquette a réussi à trouver le juste milieu, on ne se perd pas dans tous les chiffres et chaque feuillet explique une chose différente. Pour moi cela suffit amplement car si vous rajoutez des choses cela deviendrait compliqué. Elle est excellemment bien faite ! »

« Vraiment instructif, clair et détaillé. Les épargnants peuvent investir en étant mieux avertis à propos des frais liés à la gestion de leurs fonds financiers. J'ai appris beaucoup ! Tout est nouveau et détaillé (frais d'entrée, de sortie, les calculs illustrent les propos, cela éclaire l'explication). Seul reste confus le nombre de lignes et ce qu'est un ordre, qui le passe ? »

« Enfin un document qui explique bien tous les frais inhérents aux investissements financiers ! Globalement je connaissais tous les sujets abordés mais ce document a clairement donné une lumière supplémentaire à mes connaissances sur tous les thèmes abordés ! C'est exactement du niveau que j'espérais et avec des exemples concrets : c'est indispensable ! Tout est super bien expliqué, parfait ! »

« Ce document est selon moi le support idéal pour inciter les gens à franchir le pas de l'investissement boursier. La lecture est simple et ludique. Il contient toutes les informations nécessaires sur les divers frais existants, et fait un tour complet des divers placements les plus courants. »

La vidéo : illustration



« Vidéo très bien faite qui rappelle bien les obligations de transparence à la charge des établissements / courtiers mettant à disposition des placements financiers et où trouver la documentation/ information obligatoire ; l'importance d'une comparaison entre les placements et les établissements ; le caractère négociable de certains frais dont frais d'entrée ; l'importance de la prise en compte de la fiscalité et du contexte économique sur quel plan il faut porter son attention avec des exemples. Cette vidéo est idéale, le ton est posé ; tout est bien facile à comprendre »

« C'est plutôt bien et permet de bien prendre conscience qu'il faut bien éplucher et comparer les offres avant de se lancer. »

« Cette vidéo est extrêmement bien faite. Elle reflète la réalité de ce qui se passe aujourd'hui c'est-à-dire la non information des banques. Elle nous apprend aussi que tous les frais sont négociables et qu'ils sont vraiment plus élevés si on passe en banque que par un courtier »

« Enfin un document clair qui est VRAIMENT destiné aux clients, qui met en garde de façon à faire jouer la concurrence. De plus, un outil précieux est communiqué : le simulateur sur les frais de bourse ! Le discours est clair sans vocabulaire spécifique ; tout le monde peut comprendre. On comprend mieux l'impact des frais annuels sur le rendement. »

« Je vais garder ce lien en favori pour l'avenir »

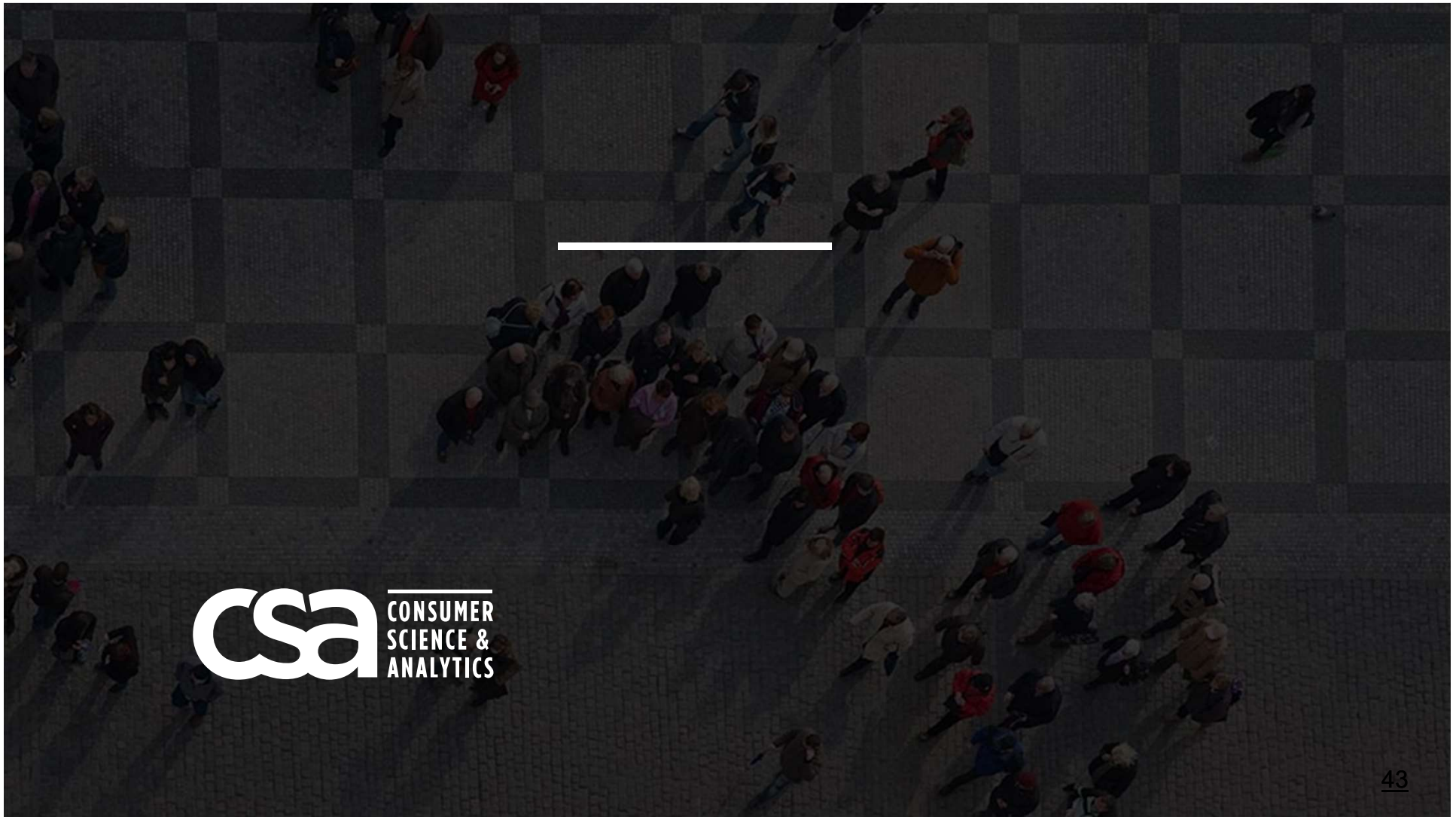
« Les frais peuvent réduire à néant l'intérêt du placement. Ce qui est triste c'est que bien souvent les investisseurs lambda ne sont pas ou peu sensibilisés sur l'impact de ces frais sur leur placement et le découvrent bien souvent trop tard. »

L’infographie : illustration

« L'infographie au second lien m'a bluffé… on voit qu’elle a réellement été réalisée pour prévenir l'épargnant de l'impact des frais ! »

« Cette page présente synthétiquement les différents coûts pouvant réduire le rendement des capitaux investis en FCP et Sicav. Elle apporte une lecture globale à travers des schémas très pédagogiques et simples d'accès. Le dernier graphique est très éclairant en proposant une vision à 10 ans, qui permet de quantifier le coût global de chaque ligne de frais… Je ne pense pas avoir appris quelque chose mais plutôt mieux perçu l'ensemble des frais impactant un investissement en FCP ou Sicav avec une vision synthétique mais complète. Certains éléments d'explication sont assez intéressants, comme le caractère souvent négociable des droits d'entrée (je n'y aurais pas pensé) »

« Je le trouve TRES bien conçu et vraiment intéressant. J'aurai aimé le connaitre plus tôt »


CONSUMER
SCIENCE &
ANALYTICS