

---

Impression à partir d'une page du site internet de l'AMF

---

02 juin 2016

---

## **Placements, votre banquier vous pose-t-il les bonnes questions ?**

**Saviez-vous que l'AMF envoie des « visiteurs mystère » dans les banques afin de tester la qualité des entretiens et la pertinence de leurs propositions en matière d'épargne ? Qu'ont-t-ils découvert en 2015 ? La réponse en image.**

# LA QUALITÉ DU CONSEIL BANCAIRE

## BILAN 2015

L'Autorité des marchés financiers mène depuis 2010 des campagnes de « visites mystère » qui visent à avoir une vision concrète de la commercialisation des produits financiers dans les grands réseaux bancaires français (\*).



### 2 PROFILS D'ÉPARGNANTS

Qui sollicitent une autre banque que leur banque habituelle.



#### MADAME « PHILE »

souhaite un rendement attractif  
quitte à prendre des risques.

**72 000 €**  
À PLACER



#### MONSIEUR « PHOBE »

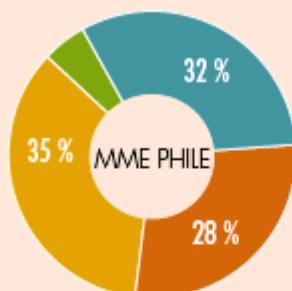
n'aime pas le risque mais est quand  
même déçu par les faibles taux  
d'intérêt des livrets.

**62 000 €**  
À PLACER

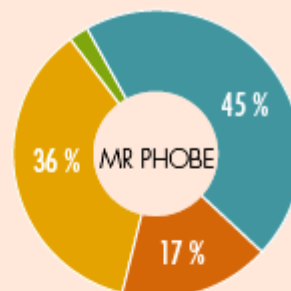


### DES CONSEILS GLOBALEMENT EN ADÉQUATION AVEC LE PROFIL...

#### Répartition des propositions commerciales



PEA 10 %  
SCPI 3,5 %



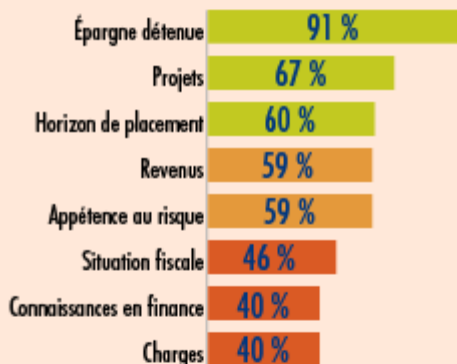
PEL et formule PEL +  
Comptes à terme : 27 %

→ Dans 9 entretiens sur 10 l'assurance vie est proposée au moins une fois.



### ENCORE DES PROGRÈS À FAIRE SUR LA CONNAISSANCE DES FUTURS CLIENTS...

Lors de l'entretien, les conseillers les interrogent principalement sur...



Pour délivrer un conseil adapté, le banquier doit obligatoirement s'assurer que le produit ou le service est adapté à la situation, aux objectifs, à l'horizon de placement, au niveau de risque ainsi qu'aux connaissances financières du client.

**i** ET TOUJOURS PAS ASSEZ D'INFORMATION  
SUR LES FRAIS DES PLACEMENTS PROPOSÉS

 LES FRAIS SONT PRÉSENTÉS DANS

**3 ENTRETIENS/10**  
POUR LE PEA

 **5 ENTRETIENS/10**  
POUR L'ASSURANCE VIE

→ Les professionnels ont l'obligation de vous fournir une information sur les frais appliqués.

\* 110 visites mystère en agences par campagne menées d'octobre à décembre 2015, décomposées en 10 visites dans chacun des 11 principaux réseaux bancaires français : Banques Populaires ; BNP Paribas ; Caisses d'Épargne ; CIC ; Crédit Agricole ; Crédit du Nord ; Crédit Mutuel ; HSBC ; La Banque Postale ; LCL ; Société Générale.




## Mots clés

CONSEIL EN INVESTISSEMENT

BIEN INVESTIR

## SUR LE MÊME THÈME

 S'abonner à nos alertes et flux RSS

ARTICLE

BIEN INVESTIR

07 janvier 2014

Poser les bonnes questions à son conseiller financier



ARTICLE

COMMERCIALISATION

22 novembre 2013

A quoi servent les visites mystère de l'AMF ?



Mentions légales :

Responsable de la publication : Le Directeur de la Direction de la communication de l'AMF. Contact :

Direction de la communication, Autorité des marchés financiers - 17, place de la Bourse - 75082 Paris  
Cedex 02