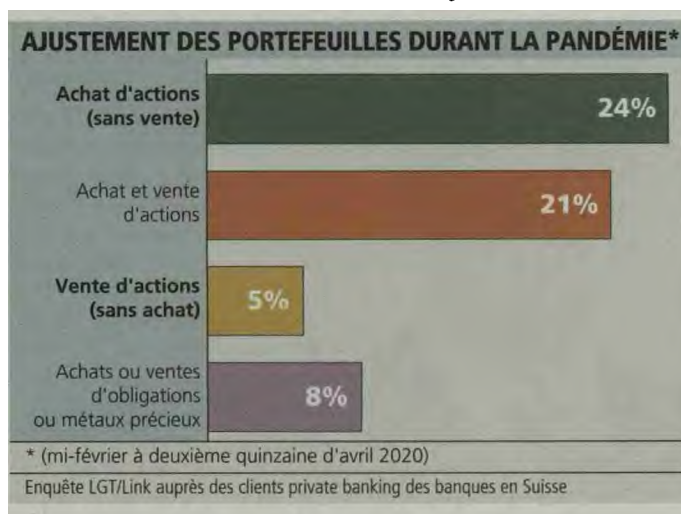




# Les clients privés expriment une satisfaction moindre à l'égard de leur banque en Suisse

**PRIVATE BANKING.** Un client fortuné sur deux se déclare désormais satisfait de son établissement, contre neuf sur dix en janvier selon une enquête de la banque LGT.



PIOTR KACZOR

Nombre d'établissements bancaires affichent une satisfaction non dissimulée sur le renforcement de leurs relations clients durant la phase de confinement provoquée par la pandémie Covid-19. Pour ceux qui s'étaient bien équipés en prestations numériques et en ligne, la situation a même été propice à une hausse substantielle des revenus transactionnels.

## Satisfaction moindre des clients fortunés

Une enquête de la banque LGT réalisée par l'Institut Link révèle pourtant que la satisfaction des clients des établissements de gestion privée en Suisse s'est plutôt dégradée pour plus de la moitié (53%) des personnes fortunées sondées successivement en janvier et durant la deuxième quinzaine d'avril 2020.

En janvier, 86% des clients se déclaraient en effet encore satisfaits ou très satisfaits de la banque à laquelle ils confiaient la gestion de leur patrimoine. La

satisfaction envers leur banque attitrée s'est néanmoins améliorée pour un peu plus d'un cinquième (22%) des clients et n'a pas varié pour un tiers (34%) de ceux-ci.

## Clients sous mandat de gestion plus comblés

Ce constat doit cependant être nuancé. Il est intéressant en effet de constater que la confiance s'est surtout érodée auprès des clients qui prennent leurs décisions d'investissements de manière autonome et qui n'entretiennent pas de relation particulièrement étroite avec leur

banque ou avec leur conseiller. 60% de ces «solistes» ou francs-tireurs se montrent en effet moins satisfaits après la crise qu'avant celle-ci. Les clients sondés qui ont délégué leurs décisions d'investissements à la banque ou à leur chargé de clientèle délivrent en revanche un constat positif de leur relation bancaire, selon le communiqué diffusé la semaine dernière par la banque.

«Les deux types de clientèle semblent ainsi chacun confirmés dans l'approche d'investissement qu'ils suivaient déjà avant la crise» commente Teodoro Cocca, Professeur à l'Université Johannes Kepler de Linz, en Autriche, titulaire de la chaire Asset Management de l'Institut pour l'économie d'entreprise financière, auteur par ailleurs du rapport «LGT Private Banking Report» publié tous les deux ans depuis 2010 par la banque principale du Liechtenstein. Ce dernier conclut pourtant à ce sujet «il semble en fin de compte que banques et conseillers n'ont pas réussi jusqu'ici dans la crise à être convaincants sur leurs services de conseils pour une majorité de leurs propres clients».

## Pas de changement pour 49% des clients

Durant cette période troublée, près de la moitié des clients fortunés sondés (49%) indiquent en outre n'avoir pas modifié leurs



portefeuilles. L'autre moitié (51%) a procédé à des modifications de leurs investissements. S'agissant des adaptations en portefeuille effectuées par la clientèle fortunée entre la mi-février et la deuxième quinzaine d'avril, près d'un quart (24%) des clients sondés indiquent avoir mis à profit cette phase de volatilité pour acheter des actions (sans en avoir vendu), alors que la part de ceux qui ont vendu des actions (sans en avoir acheté) n'a été que de 5%. Ce qui confirme la perception selon laquelle cette période n'a pas donné lieu à des ventes massives d'actions. Une autre proportion, d'un cinquième des sondés (21%), répond avoir à la fois acquis et vendu des actions dans ce contexte.

### Moins d'activité sur les mandats de gestion

C'est que la crise a au moins déployé un certain effet d'assainissement des marchés boursiers. En janvier 2020, 54% des sondés jugeaient la valorisation des actions trop élevée. Durant la deuxième quinzaine du mois d'avril, ils sont encore un bon quart (26%) à formuler ce point de vue. Les clients private banking des banques qui tendent à prendre leurs décisions d'investissements eux-mêmes se sont d'ailleurs montrés les plus actifs. Une proportion de 67% de ceux-ci ont effectué des transactions, alors que cette proportion n'a été que de 46% pour les clients qui prennent leurs décisions d'en-

tente avec leur conseiller bancaire et de 26% pour ceux qui ont complètement délégué cette décision à leur banque ou à leur conseiller.

L'enquête a été réalisée par l'institut Link auprès de 152 participants en Suisse en janvier 2020 avec un questionnaire complémentaire soumis en avril à 127 personnes. En Suisse, pour compter parmi les participants à l'enquête, il fallait disposer d'une fortune de placements de plus de 900.000 francs. Les résultats exhaustifs de l'étude seront publiés en juin prochain dans le cadre du prochain «LGT Private Banking Report» publié par la banque princièrè. ■

## Les investisseurs restent calmes

🕒 18 mai 2020 - 15:05

👤 Communiqué, LGT

1 minutes de lecture

### **Les investisseurs fortunés ont été déçus du soutien qu'ils ont reçu des banques pendant la crise.**

Les investisseurs fortunés sont restés calmes pendant la crise du coronavirus au début de 2020 et ont fait très peu d'ajustements à leurs portefeuilles. C'est ce qui ressort d'une étude complémentaire réalisée en Suisse dans le cadre du rapport de LGT sur le Private Banking. Elle a également révélé que les investisseurs étaient déçus du soutien qu'ils ont reçu des banques pendant la crise, et qu'ils sont pessimistes quant à l'avenir en ce qui concerne les perspectives économiques.

Entre la mi-février et la seconde moitié de mars 2020, la crise du coronavirus a entraîné de fortes corrections sur les marchés financiers mondiaux. Dans le cadre du rapport LGT Private Banking, LGT et le département de gestion d'actifs de l'université Johannes Kepler de Linz, sous la direction du professeur Teodoro D. Cocca, ont mené une étude sur le comportement des investisseurs privés fortunés pendant la crise. A cette fin, le même groupe de clients privés fortunés en Suisse a été interrogé en janvier et en avril en coopération avec l'institut suisse d'études de marché et de recherche sociale LINK.

*Attention: ce texte a été traduit avec un outil automatique.*

[./sites/default/files/files/20200518\\_LGT\\_Media\\_release\\_investor\\_study\\_corona\\_crisis.pdf](/sites/default/files/files/20200518_LGT_Media_release_investor_study_corona_crisis.pdf)