

Dossier de candidature aux Coupoles Distrib Invest 2018

À retourner à Marine Quillaud (marine.quillaud@distribinvest.com) ou à Jérémie Gatignol (jeremie.gatignol@distribinvest.com)

Pour participer au prix de la Transparence en matière de communication financière :

Décrivez une ou plusieurs initiative(s) concrète(s) menée(s) sur l'année écoulée en matière de communication financière : moyens mis en œuvre, objectifs poursuivis, résultats obtenus (cf notice si besoin).

Pour participer au prix de l'Audace en matière d'éducation financière clients :

Décrivez une ou plusieurs initiative(s) concrète(s) menée(s) sur l'année écoulée en matière d'éducation financière : moyens mis en œuvre, objectifs poursuivis, résultats obtenus (cf notice).

Pour participer au prix de l'Audace en matière d'architecture ouverte :

Décrivez une ou plusieurs initiative(s) concrète(s) menée(s) sur l'année écoulée en matière d'architecture ouverte : moyens mis en œuvre, objectifs poursuivis, résultats obtenus (cf notice).

Pour participer au prix de l'Audace dans la prise en compte des attentes clients :

Décrivez une ou plusieurs initiative(s) concrète(s) menée(s) sur l'année écoulée en matière de prise en compte des attentes clients : moyens mis en œuvre, objectifs poursuivis, résultats obtenus (cf notice).

Pour participer au prix de l'Audace en matière de développement et de transmission des compétences :

Décrivez une ou plusieurs initiative(s) concrète(s) menée(s) sur l'année écoulée en matière de développement et de transmission des compétences : moyens mis en œuvre, objectifs poursuivis, résultats obtenus (cf notice).

Pour participer au prix de l'Audace en matière de services financiers dématérialisés :

Décrivez une ou plusieurs initiative(s) concrète(s) menée(s) sur l'année écoulée en matière de développement et de transmission des compétences : moyens mis en œuvre, objectifs poursuivis, résultats obtenus (cf notice).

Pour participer au prix de l'Audace en matière de finance positive :

Décrivez une ou plusieurs initiative(s) concrète(s) menée(s) sur l'année écoulée en matière de développement et de transmission des compétences : moyens mis en œuvre, objectifs poursuivis, résultats obtenus (cf notice).

Annexe

Notice Coupoles Distrib Invest 2018

Vous trouverez ci-dessous les éléments qualitatifs souhaités par le jury.

Pour participer au prix de la Transparence en matière de communication financière :

Précisions : Les initiatives peuvent concerner le site internet accessible à tous ou l'espace client (interface personnalisée). Les campagnes de publicité ne rentrent pas dans cette catégorie et ne seront pas prises en compte.

- **Quels types d'informations transmettez-vous à vos clients via votre site internet (général et espace personnalisé) ?**
- **Appréciation du site internet et espace personnalisé (donner un exemple) :**
Fournir les liens internet (ou captures d'écran si accès au site réservé à votre clientèle) des pages suivantes présentes sur le site :
 - Celle consacrée à la présentation des dirigeants (coordonnées, biographies, fréquence de la mise à jour : immédiate, mensuelle, trimestrielle, etc.)
 - Celle consacrée à la présentation des fournisseurs (sociétés de gestion, banques, consultants, dépositaires, etc.)
 - Celle présentant les métiers de l'établissement
 - Celle présentant ses modes de tarification,
 - Celle présentant les évolutions réglementaires
 - Celle présentant les évolutions du contexte de marché
 - Celle présentant un résumé des principaux risques en gestion financière
 - Celle présentant l'encours géré/conseillé.
 - Celle présentant les performances de vos allocations et des fonds sélectionnés ?
 - Celle vers votre code/charte déontologique
 - Celle vers la page de contact pour déposer une réclamation ou saisir le médiateur
- **Pouvez-vous nous décrire une ou plusieurs initiatives** menée(s) en termes de création de contenus, d'outils (du type simulation, tchat) et diffusion sur le web / tablette tactiles / réseaux sociaux / emailing. Quelles sont les principales difficultés rencontrées ? Comment mesurez-vous l'impact et l'usage par vos clients de ces outils ?
- **Êtes-vous présents sur des réseaux communautaires virtuels ?**

Pour participer au prix de l'Audace en matière d'éducation financière clients :

Pouvez-vous nous décrire une ou plusieurs initiatives en matière d'éducation financière, à vocation non commerciale, que vous avez menée(s) pour améliorer le niveau de connaissances de vos clients ? Sous quels formats ? Périodicité ? Thèmes?

- Avez-vous lancé une académie Next Gen ? (À destination des enfants et petits-enfants de vos clients)
- Avez-vous mis en place des Mooc (formations en ligne) ?
- Quel(s) type(s) de clients ciblez-vous dans cette démarche ?
- Comment mesurez-vous le retour de satisfaction et d'usage de ces formations ?
- Avez-vous lancé des ateliers réunissant collaborateurs et clients pour rendre ces derniers co-participant des solutions d'investissement recherchées ?

Pour participer au prix de l'Audace en matière d'architecture ouverte :

- Les directives Mif2 et IDD vous conduisent-elle à revoir votre politique d'architecture ouverte ?
 - **Question pour les plus grands groupes :** êtes-vous désormais contraint de recourir au gate keeper du groupe ou bénéficiez-vous d'une marge de manoeuvre pour prendre en compte les besoins de votre marché local ?
 - Ou vous appuyez-vous sur des équipes de sélection externes ? (Gestion des buy list, due diligences opérationnelles, sélection...)
 - Avez-vous modifié les critères de sélection de vos partenaires ?

- Allez-vous réduire le nombre de partenaires et/ou fonds tiers ? si oui, dans quelle proportion ?
 - Envisagez-vous de réserver une offre en architecture ouverte à
 - Des segments de clientèle spécifiques ?
 - Des stratégies de distribution spécifiques (ou alignement RTO, Advisory, gestion sous mandat) ?
- Quelle stratégie est menée pour tenir compte des contraintes de la transparençation ? et notamment concernant les frais ?
- Quelle est votre politique en matière d'architecture ouverte par rapport aux fonds institutionnels et aux fonds avec rétrocession ?
- Êtes-vous en architecture ouverte et comment la définissez-vous ? Sous quels formats notamment ? (Y compris mandats en sous-délégation de gestion)
- Affichez-vous le taux d'ouverture (la part de fonds externes en termes d'encours utilisée par rapport aux fonds maisons ou aux investissements en direct) ?
- Avec combien de sociétés de gestion et de gérants externes travaillez-vous ?
- Combien de gérants rencontrez-vous chaque année ?
- Quels outils ou bases de données utilisez-vous pour la sélection des fonds (Quantalys, Morningstar, Fundesys, ...) ?
- Quel est le turnover au sein de vos listes (watch et buy)? Sur la base de quels critères décidez-vous de sélectionner ou, au contraire, de sortir un fonds de vos buy et watch lists ?
- La mise en avant de nouvelles offres de gestion proposant en majorité des fonds externes constitue-t-elle un axe de développement dans les 12 mois à venir ? Quelle initiative avez-vous menée récemment en matière d'architecture ouverte ?

- Combien de nouveaux gérants avez-vous proposés à vos clients en 2017 par rapport à 2016 ?

- Comment entretenez-vous le suivi des fonds sélectionnés (due diligences) ?

- Pensez-vous que malgré vous, la pression réglementaire va vous limiter dans cette architecture ouverte ?

- Quelle part représentent les produits structurés, les ETF et la gestion alternative dans vos portefeuilles ?

- Quelle part comptez-vous réserver dans vos portefeuilles à l'immobilier suite à l'évolution de l'ISF ?

- Quelle diversification patrimoniale (Vignobles, oeuvres d'art, etc.) proposez-vous ?

Pour participer au prix de l'Audace dans la prise en compte des attentes clients

- Réalisez-vous des études sur la satisfaction de vos clients ? si oui sous quelles formes et avec quelles fréquences ?

- Organisez-vous des focus groups réunissant un panel de clients à qui vous soumettez des projets de nouveaux produits / services ?

- Quelles actions avez-vous menées pour renforcer la satisfaction clients ?

- Communiquez-vous les taux de rétrocessions des fonds auprès de vos clients ? Maintenez-vous sous MIFID ce mode de rémunération ou passerez-vous à 100% en parts de fonds non chargées ?

- Comment valorisez-vous le conseil auprès de vos clients, au-delà des honoraires ? Allez-vous compenser (tout ou partiellement) l'impact de la suppression des « inducements » en gestion sous mandat par la facturation du conseil ?

- Avez-vous une offre de services différenciée en fonction de l'âge et du profil de vos clients ?
- Comment répondez-vous au devoir de conseil en gestion financière envers vos clients ? (Adéquation entre profil de risque du client et la solution mise en œuvre).
- Comment assurez-vous le suivi du profil de risque de vos clients ? Comment vérifiez-vous l'adéquation entre allocation et profil de risque ?
- Entretenez-vous en interne une culture d'entreprise fondée sur la symétrie des attentions ? Avez-vous pu constater que le "happy at work" permettait d'augmenter la qualité des services rendus aux clients ? Avez-vous mené des études dans ce sens ?
- À quel moment vous intéressez-vous à la satisfaction clients ? Chaque année ? Tous les deux ans ? etc.

Pour participer au prix de l'Audace en matière de développement et de transmission des compétences

- Encouragez-vous vos collaborateurs à être certifiés (SFAF, CFA, CGPC, etc.) ?
- Avez-vous instauré le 'reverse mentoring' (formation des dirigeants par les plus jeunes collaborateurs sur des sujets précis) ?
- Travaillez-vous avec des stagiaires ? des alternants ? des intérimaires ? Ces stages débouchent-ils sur des embauches en CDI ?
- Quels sont les profils des collaborateurs que vous recrutez ? Avez-vous le souci de diversifier ces profils ? Êtes-vous soucieux de respecter la diversité des profils (âge, parcours de carrière, parité hommes/femmes, etc.) ?

- Faites-vous du développement et de la transmission des compétences un élément majeur de fidélisation de vos collaborateurs ?
- Quels types de formation sont dispensés auprès des équipes en place, leur permettant de mieux communiquer avec les clients ?
- Encouragez-vous vos collaborateurs à assister à des formations externes ? Si oui, sur quelle thématique ? Auprès de quel(s) organisme(s) ou association(s) ?
- Quelles sont les meilleures initiatives que vous avez menées pour former vos collaborateurs et leur permettre d'acquérir de nouvelles compétences ? Outre leurs compétences techniques, leur permettez-vous de développer leurs compétences managériales (si approprié) et comportementales (posture et discours vis-à-vis des clients internes/externes) ?
- Quelle conduite du changement menez-vous vis-à-vis de vos collaborateurs pour les préparer aux échéances réglementaires 2018 ?

Pour participer au Prix de l'Audace en matière de services financiers dématérialisés

Pouvez-vous nous décrire une ou plusieurs initiatives menée(s) en faveur de la mise en place de (nouveaux) services financiers dématérialisés (signature électronique, KYC, informations relatives à la gestion, suivi des positions des clients, etc.) ? Qu'en attendez-vous ?

Quelles sont les principales difficultés rencontrées ? comment mesurez-vous l'impact et l'usage que font vos clients de ces outils ?

À l'aune de Mif2, PRIIPS et IDD, avez-vous mené des actions spécifiques à destination des clients pour les préparer au changement ?

Pour participer au Prix de l'Audace en matière de finance positive

Comment les valeurs liées à la finance positive inspirent-elles votre organisation ?

- Comment cherchez-vous à rendre votre métier encore plus vertueux, responsable ?
- Sur quelles valeurs s'appuie le développement de votre société ? Comment cela se traduit concrètement ?
- Quelle est votre politique en matière de RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) ? Comment imprègne-t-elle votre organisation ?
- Comment les concepts de développement durable et de finance responsable inspirent-ils le développement de votre offre (comment donner du sens aux investissements du point de vue du client) et aussi de votre propre organisation ?
- Avez-vous réussi à transformer une contrainte réglementaire en opportunité ?

Comment les valeurs liées à la finance positive inspirent-elles votre offre ?

- Avez-vous développé une offre pure ISR ? À quel type de client s'adresse-t-elle ?
- Opérez-vous une sélection responsable de vos fonds ? Si oui, sur quels critères ? et comment agrégez-vous des process ISR de sociétés de gestion très disparates ?
- Comment mesurez-vous dans vos reporting l'impact investing ?
- Avez-vous une offre de produits d'investissement à impact social (impact investing) ?
- Le reporting de vos fonds intègre-t-il une empreinte carbone ?
- Avez-vous décarboné vos portefeuilles (ou envisagez-vous de le faire) ?

- Comment faites-vous la promotion de l'ISR ? L'intégrez-vous dans votre communication client ?
- Proposez-vous à vos clients des conférences portant sur ces thématiques ? Périodicité ? Donner des exemples de thématiques.